

ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

**GERENCIAS REGIONALES
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**



**INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS
FAMILIARES DE ANDA**

SAN SALVADOR, MARZO 2009

CONTENIDO

Página No.

Capítulo I Objetivo.....	3
Capítulo II Organización.....	3
2.1 Dependencia Jerárquica	3
2.2 Recursos Humanos	3
2.3 Obligaciones	4
2.4 Recursos Financieros	6
Capítulo III Normas.....	7
3.1 Normas Administrativas.....	7
3.2 Normas sobre Créditos y Cobros.....	8
3.3 Normas Operativas.....	9
3.4 Normas de Compras.....	11
3.5 Normas de Control	11
3.6 Productos Subsidiados	13
Capítulo IV Prohibiciones	13

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

Con base en el Art. 19 de la Ley de Creación de ANDA y el Acta No. 1094 Punto Décimo Segundo de fecha 23 de Septiembre de 1983, mediante la cual se creó la Despensa Familiar de ANDA, se establece el siguiente instructivo para que sea implementado en todas las despensas familiares regionales.

CAPITULO I: OBJETIVO

El presente instructivo tiene por objetivo primordial, regular el funcionamiento de las Despensas Familiares, para poner a disposición de los empleados de ANDA, artículos y productos básicos o de consumo a precios favorables de adquisición, así como también facilitar la adquisición de otros bienes tales como lentes y medicamentos con el propósito de favorecer las condiciones del empleado.

CAPITULO II: ORGANIZACIÓN

Las Despensas Familiares de ANDA, no persiguen fines de lucro y constituyen un medio de cooperación y de proyección social en beneficio de todos los empleados siendo una prestación mas, en consecuencia las Despensas son para uso exclusivo del personal de la Institución.

2.1 DEPENDENCIA JERÁRQUICA

Art.1. Las Despensas Familiares ubicadas en las Regiones: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental funcionan, bajo la responsabilidad de cada Gerencia Regional, como parte del Departamento de Administración y Finanzas.

2.2 RECURSOS HUMANOS

Las actividades de las Despensas Familiares, serán dirigidas por un Administrador de Despensa, y en las regiones donde no existan serán dirigidas por un Encargado de sala de Ventas, dependiendo directamente

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

de los encargados de las áreas de recursos humanos; quien será auxiliado por el personal que se considere necesario.

Queda a consideración del Administrador, proponer al Encargado de Sala de Ventas y los puestos necesarios para el buen funcionamiento de las Despensas, con autorización del Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y de acuerdo a requerimientos establecidos en el Manual de Descripción de Puestos Institucional vigente

2.3 OBLIGACIONES

Art.2. Será responsabilidad del Administrador de la Despensa:

- El buen funcionamiento de las Despensas.
- La coordinación del personal asignado a la Despensa.
- Velar por una excelente atención al público.
- Eficiencia y confiabilidad de los controles.
- Honestidad en el manejo de las operaciones.
- Cumplimiento de los objetivos de la prestación.
- Velar por la disponibilidad financiera.
- Gestionar oportunamente el retorno de los créditos otorgados.
- Tramitar en forma oportuna el reintegro del subsidio
- Obtener los precios razonables de los productos.
- Evitar que la especulación de los productos de la canasta básicas que surte el mercado local grave los intereses económicos del personal de la institución.
- Verificar inventarios de mercaderías.
- Verificar los sugeridos de compra de los productos perecederos y no perecederos.
- Presentar informe de inventarios y controles contables al Departamento de Administrador y Finanzas.
- Administrar eficientemente el capital de trabajo de las Despensas.
- Coordinar pago a proveedores.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

- Verificar los descuentos al personal en concepto de órdenes de descuento.
- Realizar gestiones de cuentas incobrables para recuperación de los créditos
- Presentar informes de compras, ventas y subsidios al Departamento de Administración y Finanzas regional
- Desempeñar otras actividades que de acuerdo a su cargo han sido establecidas en el Manual de Descripción de Puestos.
- Supervisar el cumplimiento de la aplicación de este instructivo.

Dichas obligaciones serán supervisadas por el Encargado de Recursos Humanos Regional.

Art.3. Será responsabilidad de los Encargados de las Salas de Ventas:

- Mantener las cantidades de producto según demanda.
- Efectuar cuadros y arqueos a cajeros.
- Que el proceso de venta sea ágil y oportuno.
- Velar por que todo producto tenga el precio visible.
- Brindar una buena atención a los usuarios.
- La limpieza, higiene y el orden en la sala de venta.
- Verificar fechas de vencimiento de los productos
- El buen desempeño del personal a su cargo.
- Realizar monitoreos constantes en los productos.
- Llevar el control de los Inventarios de mercadería.
- Elaborar un informe de ventas mensual.
- Realizar los sugeridos de compra de todos los productos, según demanda.
- Colaborar con los miembros del Comité de Compras para la elaboración de pedidos, cuando le sea solicitado.
- Desempeñar otras actividades que de acuerdo a su cargo han sido establecidas en el Manual de Descripción de Puestos.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

Art.4. Será responsabilidad del Contador de la Despensa :

- Efectuar los registros en forma confiable, veraz y técnica, la cual debe estar actualizada.
- Realizar otras actividades relacionadas a la contabilidad y control interno que le sean solicitadas por el jefe inmediato o la Dirección Superior.
- Apoyar en la realización del inventario mensual.
- Elaborar conciliaciones bancarias.
- Realizar el cierre contable cada fin de mes.

2.4 RECURSOS FINANCIEROS

La Institución proporcionará el capital de trabajo, el cual puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de las Despensas, debidamente justificadas, para ser sometido a aprobación de la Junta de Gobierno.

Art.5. La Institución proporcionará en concepto de subsidio, el 10% del costo de los productos de la canasta básica familiar, como prestación económica y social del personal.

Art.6. Cada Despensa será responsable de tramitar el reintegro de subsidio mediante nota de pedido a las Unidades Financieras Institucionales que corresponda, previa revisión del Administrador de Despensa, o Encargado de la Sala de Ventas, avalado por el Encargado de Recursos Humanos y visto bueno del Jefe de Administración y Finanzas.

Art.7. Las Despensas Familiares, están facultadas para la venta de útiles escolares, en los primeros dos meses del año, para lo cual el empleado tendrá derecho a una cuota adicional en su crédito de Once dólares cuarenta y tres centavos (\$11.43), exclusivamente para la compra de los mismo, pues no podrá ser utilizado para otros fines. Esta cantidad puede ser modificada según necesidades y con las autorizaciones correspondientes.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

Art.8. Las erogaciones de las Despensas Familiares de ANDA, consistirán únicamente en la adquisición de mercadería para la venta a los empleados, así como también para facilitar la adquisición de lentes y medicamentos. Por consiguiente las erogaciones relacionadas a gastos de personal y sus derivados, servicios básicos, adquisición de activo fijo y otros gastos de operación, correrán a cargo de ANDA.

CAPITULO III: NORMAS

3.1 NORMAS ADMINISTRATIVAS

- Art.9.** El empleado se presentará a efectuar sus compras personalmente en horarios establecidos en cada despensa, debiendo presentar la boleta actual o carné que lo identifica como empleado de ANDA.
- Art.10.** Cuando el empleado no pueda efectuar sus compras personalmente, podrá autorizar a esposo, esposa, compañera/o de vida u otra persona quien deberá identificarse y presentar autorización escrita.
- Art.11.** Las Despensas Familiares no están facultadas para recibir devoluciones de productos una vez hayan sido cobrados, excepto aquellos productos percederos o artículos defectuosos, pero el cambio será el siguiente día hábil de haberse realizado la compra y deberá presentar su respectivo comprobante de cancelación.
- Art.12.** El Administrador de la Despensa velará por evitar productos dañados, en caso de existir deberá justificarlo y deducir responsabilidades, a excepción que exista evidencias que sea por casos fortuitos, se solicitará el respectivo reintegro a la superioridad.
- Art.13.** El Administrador de la Despensa Familiar gestionará de manera oportuna, ante la UFI o áreas financieras regionales la documentación de respaldo que justifique la devolución o reintegro

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

de los saldos pendientes de recuperar, de aquellos empleados que fueron despedidos y que no tienen devengos pendientes o derecho a gratificación; y en cualquier otro caso justificado, para lo cual esta deberá solicitar la autorización de la Presidencia y/o Dirección respectiva.

- Art.14.** Las Despensas Familiares prestarán servicios de lunes a viernes en horarios de trabajo establecidos por la Gerencia Regional o por el Departamento de Administración y Finanzas de las regiones, de manera que permitan atender a los usuarios satisfactoriamente. Queda a consideración de la administración de cada despensa trabajar los días sábados en tiempo extraordinario, según la demanda de usuarios.

3.2 NORMAS SOBRE CREDITOS Y COBROS

- Art.15.** Los empleados tendrán derecho a una cuota de crédito mensual de \$ 115.00 dólares, la cual podrá ser modificada según las necesidades a través de solicitud de los Gerentes Regionales ante la Dirección Técnica y Junta de Gobierno; adicionalmente también podrá adquirir productos hasta por ciento quince dólares.

Cuando el empleado no haga uso del crédito asignado, podrá realizar compras hasta por Doscientos treinta dólares (\$230.00), los cuales serán solicitados en forma escrita al Encargado de Recursos Humanos Regional quien autorizará dicha solicitud y ordenará la restricción en el sistema de la Despensa para el acceso al crédito para el empleado.

- Art.16.** Las Despensas Familiares facilitarán a los trabajadores la adquisición de medicamentos en farmacias debidamente autorizadas por los Departamentos de Administración y Finanzas, por un máximo de \$30.00 en el mes. Para tal efecto emitirá un documento de autorización para retirar dicho medicamento de las farmacias respectivas.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

- Art.17.** Las Despensas Familiares facilitaran la adquisición al crédito de lentes para los empleados de ANDA, en las ópticas autorizadas por los Departamentos de Administración y Finanzas. Cada empleado elegirá el monto de los lentes según su capacidad de pago y la óptica elaborará el plan de cancelación máximo de 6 cuotas, las cuales serán descontadas mensualmente, mediante contrato firmado por ambas partes y entregado a la Despensa Familiar por la óptica y firma de recibido los lentes por el empleado.
- Art.18.** La cancelación de las compras al crédito y medicamentos será a través de deducciones en planillas salariales, aplicadas en el mes próximo a la compra realizada. En el caso de los pagos de cuotas por la adquisición de lentes, será aplicada la cuota respectiva en planilla, según condiciones contractuales.
- Art.19.** Las Despensas Familiares están facultadas para recibir pagos en efectivo por créditos no aplicados en su oportunidad, así como a remesar el dinero, el mismo día o el siguiente día hábil inmediato. Las Despensas están facultadas para no otorgar nuevo crédito al empleado que no se encuentre solvente.
- Art.20.** Todo trabajador que por cualquier causa fuera suspendido su nombramiento se bloqueará su acceso en el sistema de la despensa.
- Art.21.** Al personal que gozare de vacaciones anuales el mes próximo, se adelantará el periodo de crédito a efecto de deducción salarial en planilla adicional correspondiente.
- Art.22.** Para efectuar los descuentos respectivos en las planillas de pagos, las Despensas remitirán la información al área de planillas, de forma oportuna en las fechas notificadas.
- Art. 23.** Se estimará el 0.1 % de las ventas al crédito de cada mes, y se reflejará en los controles contables de la Despensa Familiar, en la cuenta "Estimación para Cuentas Incobrables" dicha estimación deberá presentarse rebajando las Cuentas por Cobrar, se contabilizará cargando la cuenta "Gastos de Ventas" y abonando la

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

cuenta "Estimación para Cuentas Incobrables" para subsanar aquellos créditos que fueron dejados por empleados que abandonaron labores o que fueron despedidos sin ninguna responsabilidad para la Institución; como parte de una administración sana.

3.3 NORMAS OPERATIVAS

Art.24. Se les asignará a los cajeros un fondo fijo para cambio, el cual dependerá de la operatividad de cada una de las Despensas; este monto puede ser modificado según las necesidades de cada Despensa, con autorización en forma escrita de cada Gerencia Regional.

Art.25. Si al realizar el corte de caja el Encargado de la Sala de Ventas, encuentra faltante, éste será reintegrado por el Cajero(a), según lo estipulado en las leyes vigente.

Los sobrantes se remesaran a la cuenta corriente de la despensa y se reflejará en el arqueo como sobrante.

Art. 26. Las Despensas Familiares de ANDA, están facultadas en casos de fallas o desperfectos de las cajas registradoras, a atender a los usuarios por medio de comprobantes numerados y con las copias necesarias, avalados por el Administrador de la Despensa o el Encargado de la Sala de Ventas.

Art. 27. Las devoluciones que efectúen en la caja registradora tienen que ser autorizadas por el Administrador de la Despensa o el Encargado de Sala de Ventas, caso contrario será descontado a la Cajera el valor de la devolución.

Art. 28. La mercadería se venderá al costo de adquisición, considerándose todos los descuentos, rebajas y bonificaciones para el calculo del precio de venta y los inventarios se valuaran al costo promedio.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

3.4 NORMAS DE COMPRAS

- Art.29.** Cuando se requiera se realizaran comparaciones de los productos que se venden en las Despensas Familiares, con respecto al precio de productos similares en calidad, tamaño o contenido, que distribuyan otros proveedores.
- Art. 30.** El Administrador de la Despensa o Encargado de la Sala de Ventas, está facultado para efectuar la adquisición de los productos o mercaderías en forma directa con los proveedores autorizados a nivel nacional para lograr los precios más bajos.
Los pedidos a los proveedores se harán en forma periódica o con la frecuencia que la demanda lo requiera.
- Art. 31.** El Administrador de la Despensa o Encargado de la Sala de Ventas, esta facultado para comprar todos los productos o mercaderías de la canasta básica de consumo en el hogar y otros según las necesidades, siempre que se le dé prioridad a la compra de los productos básicos.
- Art.32.** El Administrador de la Despensa o Encargado de la Sala de Ventas, está facultado para aceptar productos en consignación sin compromiso con el proveedor, siempre que sean productos nuevos y comprobar si tienen aceptación.
- Art. 33.** Cuando existan ofertas de nuevos proveedores, serán analizadas por el Administrador de la Despensa o Encargado de la Sala de Ventas y luego se someterán a la autorización del Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de las Gerencias Regionales.

3.5 NORMAS DE CONTROL

- Art. 34.** Las Despensas Familiares deberán llevar su propio control de Cuentas por Pagar, Compras, Créditos, Balance General y Estado de Resultados.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

- Art. 35.** El personal asignado en las salas de ventas practicará inventarios mensualmente y presentaran informe de los resultados a las jefaturas correspondientes, como parte del control interno y serán supervisados por el Administrador de la Despensa.
- Art. 36** Se practicarán dos inventarios oficiales al año, en junio y diciembre, con la participación de personal ajeno a la Despensa, el cual será designado por la Gerencia Regional correspondientes.
- Art. 37.** En períodos de vacaciones anuales e incapacidades de los Encargados de las Sala de Ventas, la administración de la despensa nombrará un encargado de forma interina, quién deberá de cumplir con las responsabilidades del encargado titular.
- Art. 38.** Cualquier faltante que existiera por mal manejo de los empleados de la sala de ventas, será responsabilidad directa del Encargado de Sala de Ventas e indirectamente de sus subalternos o colaboradores, y en caso de comprobar negligencia por parte de algún empleado ocasionando el faltante, se le haría responsable de igual medida.
- Art. 39.** Para efectos de regulaciones de inventarios éstas serán justificadas y autorizadas por el Administrador de la Despensa o Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de las Regiones, siempre que no ocasione un déficit en el patrimonio de la Despensa por dicha regulación.
- Art. 40.** Se autoriza crear una provisión contable del 0.05 % de las compras netas de cada mes, para cubrir diferencias de posibles pérdidas en inventarios, ya sea por hurtos por parte de los usuarios o productos dañados por plagas, como parte de una administración sana.
- Art. 41.** La Auditoria Interna de ANDA, efectuará en la forma que considere conveniente arqueos o revisiones periódicas de todas las operaciones relacionadas con las Despensas Familiares y evaluará el cumplimiento de los controles internos de las mismas.
- Art. 42.** La Administración de las Despensas, llevarán control estricto de los productos subsidiados, los cuales serán regulados para su

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

administración, de acuerdo a cantidades establecidas, que estén acordes al consumo familiar.

3.6 PRODUCTOS SUBSIDIADOS

Art. 43. Serán productos subsidiados los de la canasta básica y las cantidades reguladas las siguientes:

2 galones de aceite, 20 paquetes o 2 baldes de manteca, 20 libras de arroz, 20 libras de azúcar, 20 libras de fríjol, 3 botes o 3 libra de café, 3 bolsas de detergente (4,500 grs.), 5 cartones de Huevos, 10 unidades de jabones de baño, 18 bolas de jabón para lavar, 3 botes de leche (7,500 grs.), Lácteos (4 botellas de crema, 6 libras de queso, incluyendo el procesado), 4 libras de Margarina, 16 rollos Papel higiénico, Aves (5 pollos, 3 pavos), 3 botes de champú, pastas alimenticias (5 pastas cortas, 10 pastas largas), 5 paquetes de toallas sanitarias, 4 unidades de crema dental, 6 latas de sardinas.

Art. 44. Cualquier otro producto fuera de este listado o modificación, podrá ser gestionado por las Gerencias Regionales para que sea autorizado por las autoridades superiores, con el objeto de ser subsidiado.

CAPITULO IV: PROHIBICIONES

Art. 45. Queda terminantemente prohibida la compra de bebidas alcohólicas. Para la compra de cualquier otro producto fuera de lo básico se tendrá que solicitar autorización por escrito a la Gerencia de la Región correspondiente.

Art. 46. Queda terminantemente prohibido vender productos de la Despensa a personas ajenas o que han dejado de prestar sus servicios a la Institución, inclusive a los suspendidos por cualquier cusa legal.

INSTRUCTIVO DE LAS DESPENSAS FAMILIARES DE ANDA

- Art. 47.** Se prohíbe a los empleados de ANDA, adquirir productos de la Despensa Familiar con fines comerciales.
- Al empleado que infrinja comprando productos de la Despensa para comerciar, por primera vez, se le suspenderá su derecho a adquirir productos o mercaderías por un mes, y al reincidente, se le suspenderá tres meses su derecho de compra.
- Art. 48.** La persona que se sorprenda llevando productos que no han sido cancelados y que lo haya hecho intencionalmente, le será suspendido el ingreso a la Despensa Familiar en forma definitiva y se le reportará inmediatamente al Departamento Administrativo Financiero regional.
- Art. 49.** Cualquier modificación al presente instructivo, será debidamente justificada y gestionada por escrito por las Gerencias Regionales, para que sea presentada ante la Junta de Gobierno para su aprobación.
- Art. 50.** Las resoluciones de los casos no previstos en el presente instructivo, será de competencia exclusiva de la Gerencias Regionales y/o Jefes de Administrativos Financieros.

Este documento entrará en vigencia un día después de la fecha de aprobación por parte de la Honorable Junta de Gobierno, según acta anexa y deja sin efecto cualquier otro documento relacionado al funcionamiento de las despensas familiares de ANDA.

San Salvador, Marzo 2009