

Responsable: Unidad de Desarrollo Institucional		Manual de Procedimientos Administrativos	No. Procedimiento: UDI/DAF/001-06
		Nombre del Procedimiento:	No. Revisión: 06
No. Páginas	31	Manual de Cobros y Paz y Salvo	Fecha de Revisión: 19 de abril
Aprobado:			Fecha de Emisión: 4/2,007

I. INTRODUCCION

La Unidad de Desarrollo Institucional, ha elaborado el Manual de Cobros, con el propósito de llevar el control y registro eficaz de los documentos emitidos.

Como parte de las actividades que ha emprendido en materia de modernización operativa y tecnológica y atendiendo a la importancia que reviste el contar con un manual de procedimiento actualizado, que sirva de apoyo y consulta en las actividades que se realizan en forma cotidiana, que además coadyuve al logro de los objetivos y cumpla con el propósito de orientar a los funcionarios involucrados.

El presente manual, tiene la finalidad de proveer a la Dirección de Administración y Finanzas, de una herramienta administrativa que le permita al personal desarrollar en forma eficiente y eficazmente las labores que le han sido encomendadas.

II. OBJETIVO

Dar a conocer como se llevan a cabo las actividades para el control, registro contable y recuperación de los ingresos, con la finalidad de apoyar al personal involucrado de las diferentes Unidades Administrativas adscritas a la Dirección de Administración y Finanzas, para que desarrollen sus labores con mayor eficiencia y eficacia.

III. POLITICAS GENERALES

- A. Los presentes lineamientos son de observancia general para el departamento de Finanzas, así como para el personal de la elaboración y actualización de Manuales de Procedimientos. todas las áreas cuyas actividades formen parte del manejo de los ingresos.
- B. El personal de Tesorería debe observar en todo momento que los documentos que manejan, cumplan con los lineamientos del presente manual.
- C. Los encargados de los cobros (cajeros), son los únicos responsable del manejo del efectivo, al igual de aclarar las dudas que se susciten en la interpretación de las políticas y procedimiento establecidos en este manual, dentro del ámbito de su competencia.
- D. Cuando por necesidad del servicio se requiera la actualización del presente manual, ya sea por la modificación de los procedimientos, por la asignación de más funciones o por disminución de las mismas, debe solicitarse la intervención de la unidad de Desarrollo Institucional, para las modificaciones pertinentes de acuerdo al tipo de cambio suscitado.

IV. PROCEDIMIENTO: CONFECCION DEL RECIBO DE COBRO.

Ejecución del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
<p>1. Usuario:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Toda actividad, requiere de requisitos para su tramitación, enmarcados dentro de las normas jurídicas.</p> </div>	<p>1.1 Se presenta a la unidad nominadora a solicitar el permiso de acuerdo a su necesidad.</p> <p>1.2 Presenta a la secretaria, los documentos requeridos para la tramitación del servicio.</p>
<p>2. Dirección (Secretaria):</p>	<p>2.1 Recibe los documentos, verifica que los mismos cumplan con las normas establecidas de acuerdo a la actividad solicitada, registra la entrada del documento.</p> <p>2.2 Lo envía al departamento correspondiente de acuerdo al tipo de actividad requerida por el usuario.</p>
<p>3. a Departamento (Personal Técnico):</p>	<p>3.1 Recibe, verifica y analiza la documentación, procede a:</p> <p>3.2 Si el documento presentado, después de haberlo revisado y analizado <u>NO CUMPLE</u> con las normas. Se comunica por medio de una nota con el usuario, informándole sobre las razones por el cual se le rechaza la petición del servicio solicitado.</p>
<p>4. a Usuario:</p>	<p>4.1 Recibe, verifica y corrige.</p>

Observación: En los puntos 3.a, 4.a y 3.b corresponde a una condición dentro el flujo Indica operaciones lógicas de decisión.

3. b Departamento
(Personal técnico):

El permiso dependerá de acuerdo a la actividad solicitada

El funcionario podrá captar la información en el sistema mecanizado. La secuencia numérica, el programa lo asigna. El programa enviara la información captada a Tesorería.

3.1 Si el documento presentado, después de haberlo revisado y analizado SI CUMPLE con las normas. Confecciona el permiso.

3.2 Luego llena el Formulario: "SOLICITUD DE COBRO" (Ver anexo N° 1). En original y una copia, Desglosado así:

- Original: Tesorería.
- Copia: expediente.

Anota los siguientes datos si el usuario es PERSONA JURIDICA:

3.2.1 Razón Social: Nombre de la Empresa.

3.2.2 Tomo: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.3 Folio: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.4 Asiento: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.5 Documento: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.6 D.V.: Anote el Número del Dígito verificador.

3.2.7 Ubicación de la Empresa: Anote el Domicilio de la empresa.

3.2.8 Nombre del Representante Legal: Anote el nombre completo del representante legal.

3.2.9 Rollo: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.10 Ficha: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

3.2.11 Imagen: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.

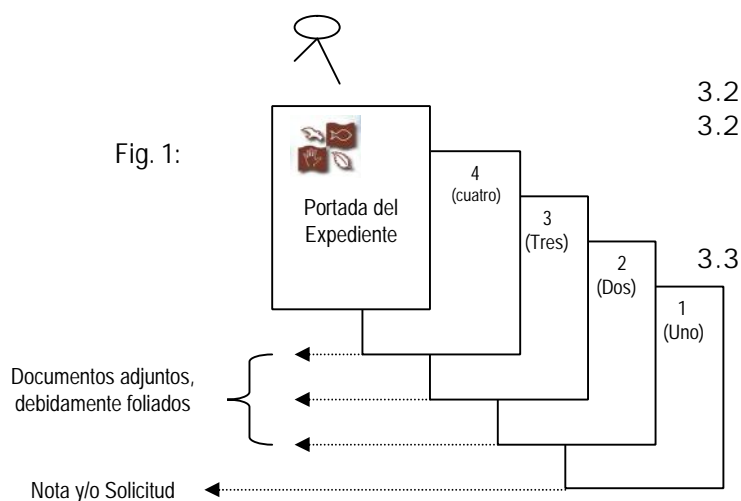
De igual manera llena desde el punto 3.3.15 al 3.3.22

Anota los siguientes datos si el usuario es PERSONA NATURAL:

- 3.2.12 Nombre Completo: Anote el nombre completo del usuario.
- 3.2.13 Cédula de Identidad Personal: Anote el número de cédula que le corresponde.
- 3.2.14 Dirección: Anote el domicilio correcto del usuario.
- 3.2.15 Corresponde a: Anote el nombre de la Administración Regional, Agencia y/o Parque, que le corresponde el ingreso.
- 3.2.16 Actividad: Anote con una equis (x) que actividad se afecta para el cobro pertinente.
- 3.2.17 Cobros: Anote el valor de la actividad dependiendo de la tarifa vigente.
- 3.2.18 Gran Total: Anote el total de la sumatoria de las actividades afectadas.
- 3.2.19 Observaciones: Anote las observaciones que tenga a bien exponer.
- 3.2.20 Preparado por: Anote el nombre completo en imprenta, de la funcionario (técnico) que preparo el documento.
- 3.2.21 Firma: Estampe su firma.
- 3.2.22 Fecha: Anote la fecha en que se confecciona el documento.

El funcionario Tomara el CODIFICADOR DE SERVICIOS, ubicara el concepto general y luego anotara el código de la actividad específica. (Ver anexo N° 2).

Ejemplo de modelo de codificación de acuerdo a la actividad. (Ver anexo N° 3, modelo de codificaciones)



Luego de confeccionado, lo firma y lo sella, adjunta el formulario de Solicitud de Cobro al Permiso respectivo, junto con los documentos pertinentes. Conforma el expediente)

Para foliar un expediente, es de suma importancia se respete el orden y se proceda como se muestra en la figura N°1. Es decir la actividad de foliar consiste en enumerar los folios (hojas y/o documentos, sobres, etc. Que integren el expediente) de acuerdo al orden en que aparecen en el mismo.

Esta indicación se realiza en el Angulo superior derecho de la página, primero se pone el número correspondiente y debajo, entre paréntesis con letra.



Definición:

NOTA: Es el escrito o documentación que se presenta ante la A.N.A.M. por parte del interesado, planteando alguna problemática o solicitud.

ADJUNTO: Son aquellos documentos que se presentan con la nota y que aporta el interesado al momento de presentarla y/o aquellos documentos que se generan del trámite solicitado.

- 4. Director:
 - 4.1 Recibe, verifica y firma (autoriza Permiso).
 - 4.2 Lo envía a la secretaria para su trámite siguiente.
- 5. Dirección (secretaria):
 - 5.1 Recibe, verifica y registra.
 - 5.2 Procede a sacar una copia de la documentación para archivo.
 - 5.3 Se comunica vía telefónica, con el usuario, informándole que se le autorizo el trámite. De igual manera le informa el monto a pagar.
 - 5.4 Hace entrega de la documentación al usuario para que proceda al pago del servicio solicitado.
- 6. Usuario:
 - 6.1 Recibe y verifica.
 - 6.2 Se dirige a tesorería para el pago correspondiente.
- 7. Tesorería:
 - 7.1 Recibe y verifica la documentación.
 - 7.2 Toma el Formulario de Solicitud de Cobro, y procede a ingresar la información en el programa (sistema) de Ingreso. Digitando la siguiente información:
 - 7.2.1 Administración Regional: Anota el nombre de la Regional donde corresponde.
 - 7.2.2 N° del Permiso de Aprovechamiento (si fuera el caso).

El funcionario (a) que perciba el ingreso, según sea su clasificación de actividad, sea por cheque o por efectivo. Se hace responsable de la suma de dinero ingresada, hasta tanto proceda a depositarlo a la cuenta oficial de la institución en el Banco Nacional, antes de 24 horas.

- 7.2.3 N° del Permiso de Guía de Transporte (si fuera el caso).
 - 7.2.4 Efectivo, si el pago es a través de dinero.
 - 7.2.5 ACH,
 - 7.2.6 Hemos Recibido de: Nombre del Usuario y/o Razón Social.
 - 7.2.7 Cheque N°.
 - 7.2.8 Nombre del Banco.
 - 7.2.9 Condición de Cobro, si el cobro es al contado y/o crédito.
 - 7.2.10 Cuenta Bancaria N°.
 - 7.2.11 La Suma de: monto total de la (s) actividad (es).
 - 7.2.12 Cantidad en Letras: Anote la cantidad de dinero en letras.
 - 7.2.13 Cantidad: Anote la cantidad.
 - 7.2.14 Unidad: Detalle la Unidad de medida.
 - 7.2.15 Código de actividad: Anote el código de actividad correspondiente al servicio recibido.
 - 7.2.16 (P/U): Anote el precio unitario.
 - 7.2.17 Total: Anote el total de la sumatoria en balboas.
 - 7.2.18 Observaciones: Anote cualquier observación que se requiera.
 - 7.2.19 Fecha: Anote la fecha en que se confecciona el recibo.
- 7.3 Imprime el Formulario de RECIBO DE COBRO, (ver anexo N° 4).

Distribuido así:

Original: Usuario.
Copia: Archivo - Tesorería
Copia: Archivo - Expediente

Remite copia del Recibo de Cobro a la Dirección gestora, para que sea archivado en el expediente que manejan.

Verifica y estampa el "SELLO DE PAGADO" (ver modelo de sello en anexo N° 5).

- 7.4 Procede a la entrega de la documentación y recibo de cobro (original) al usuario.
- 7.5 Prepara el informe Diario de caja, para la sección de Contabilidad.

- 7.6 Archiva la copia del formulario de Solicitud de Cobro y recibo de cobro.
-
8. Usuario:
- 8.1 Recibe, verifica.

V. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PAZ Y SALVO EN NIVEL CENTRAL.

Ejecución del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
1. Usuario:	<p>1.1 Se presenta a la ventanilla de Tesorería, para solicitar el Paz y Salvo de la persona Jurídica y/o persona Natural.</p> <p>1.2 Llena el Formulario de: "<u>SOLICITUD DE PAZ Y SALVO</u>" en original solamente (ver anexo N° 6), en el detalla:</p> <p>Si es PERSONA JURIDICA:</p> <p>1.2.1 Razón Social: Nombre de la Empresa.</p> <p>1.2.2 <u>Tomo</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.3 <u>Folio</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.4 <u>Asiento</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.5 Documento: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.6 <u>D.V.</u>: Anote el Número del Dígito verificador.</p> <p>1.2.7 <u>Ubicación de la Empresa</u>: Anote el Domicilio de la empresa.</p> <p>1.2.8 <u>Nombre del Representante Legal</u>: Anote el nombre completo del representante legal.</p> <p>1.2.9 <u>Rollo</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.10 <u>Ficha</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.11 <u>Imagen</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.12 <u>Solicitado para</u>: Anota el propósito del Paz y Salvo.</p>

Anota los siguientes datos:

Si es PERSONA NATURAL:

- 1.2.13 Nombre Completo: Anote el nombre completo del usuario.
- 1.2.14 Cédula de Identidad Personal: Anote el número de cédula que le corresponde.
- 1.2.15 D.V.: Anote el Número del Dígito verificador.
- 1.2.16 Solicitado para: Anota el propósito del Paz y Salvo.

1.3 Hace entrega del formulario Solicitud de Paz y Salvo, al cajero de la ventanilla de pagos.

2. Tesorería:

2.1 Recibe, verifica que la documentación este correctamente escrita.

2.2 Luego de revisarlo, Toma el Formulario de Solicitud de Paz y Salvo, y lo envía a Cuentas por Cobrar, para las verificaciones pertinentes.

El Paz y Salvo tiene una vigencia de 30 días calendario.

3. Cuentas por Cobrar (Gestor de Cuentas):

3.1 Recibe, verifica, luego coloca la fecha de recibido y el nombre del funcionario que recibió el formulario de Solicitud de Paz y Salvo.

3.2 Verifica en el sistema mecanizado, si se encuentra o no moroso con la institución.

3.3 Si en los registros sistematizados aparece que tiene saldo pendientes por pagar (morosidad). Registra en dicho formulario, el Número de Resolución en el caso que lo tuviera y/o el Número de Contrato respectivamente. De igual manera, anotaría la actividad afectada, detallando el monto total de la deuda dependiendo el tiempo de mora (30, 60, y 90 DÍAS).

De existir morosidad, se le devuelve al usuario el Formulario de Solicitud de Paz y Salvo en donde se le informa el monto adeudado a la Institución.

La cuenta por cobrar, se mantendrá en la sección de Tesorería por noventa (90) días hábiles, después de ese lapso de tiempo y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte de la sección, será remitida al Juzgado Ejecutor para que se procedan con las acciones legales, dando seguimiento a los cobros judiciales.

3.4 Si en los registros sistematizados, aparece que no tiene deudas pendientes, registra en dicho formulario que se encuentra paz y salvo con la Institución. Luego lo firma y sella.

3.5 Lo envía a Tesorería, para la confección del Paz y Salvo.

4. Tesorería:

4.1 Recibe, verifica que el formulario de Solicitud de Paz y Salvo, contenga las autorizaciones pertinentes, debidamente sellado y firmado.

El Paz y Salvo tiene una vigencia de 30 días calendario.

4.2 Confecciona el Paz y Salvo en origina y copia, de acuerdo al tipo de persona (Natural y/o Jurídica). (ver anexo N° 7)

4.3 Luego lo revisa, y lo envía al Jefe del Departamento de Finanzas, para su firma.

5. Jefe del Departamento de Finanzas:

En el caso que el Jefe del Departamento de Finanzas, no se ubique, el Jefe de la Sección de Tesorería, puede firmar el Paz y Salvo.

5.1 Recibe, verifica y firma el Paz y Salvo.

5.2 Lo remite a la sección de Tesorería, para su entrega al usuario.

6. Tesorería:

6.1 Recibe el Paz y Salvo, verifica que este firmado y sella.

6.2 Confecciona el Recibo de Cobro en concepto de Paz y Salvo, por la suma de B/. 3.00 (Tres balboas con 00/100).

6.3 Recauda el valor del Paz y Salvo. Procede a la entrega del mismo al usuario.

7. Usuario:

7.1 Recibe y verifica.

VI. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PAZ Y SALVO EN LAS ADMINISTRACIONES REGIONALES.

Ejecución del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
1. Usuario:	<p>1.1 Se presenta a la Oficina de Asistencia Administrativa, para solicitar Paz y Salvo, sea persona Jurídica y/o persona Natural.</p> <p>1.2 Llena el Formulario de: "<u>Solicitud de Paz y Salvo</u>" en original solamente (ver anexo N° 6), en el detalla,</p> <p>Si es PERSONA JURIDICA:</p> <p>1.2.1 <u>Razón Social</u>: Nombre de la Empresa.</p> <p>1.2.2 <u>Tomo</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.3 <u>Folio</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.4 <u>Asiento</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.5 Documento: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.6 <u>D.V.</u>: Anote el Número del Dígito verificador.</p> <p>1.2.7 <u>Ubicación de la Empresa</u>: Anote el Domicilio de la empresa.</p> <p>1.2.8 <u>Nombre del Representante Legal</u>: Anote el nombre completo del representante legal.</p> <p>1.2.9 <u>Rollo</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.10 <u>Ficha</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.11 <u>Imagen</u>: Anote el Número de Registro Único de Contribuyente.</p> <p>1.2.12 <u>Solicitado para</u>: Anota el propósito del Paz y Salvo.</p>

Anota los siguientes datos

Si es PERSONA NATURAL:

- 1.2.15 Nombre Completo: Anote el nombre completo del usuario.
 - 1.2.16 Cédula de Identidad Personal: Anote el número de cédula que le corresponde.
 - 1.2.17 D.V.: Anote el Número del Dígito verificador.
 - 1.2.18 Solicitado para: Anota el propósito del Paz y Salvo.
- 1.3 Hace entrega del formulario Solicitud de Paz y Salvo, al Supervisor Regional de Administración y Finanzas.

2. Supervisor Regional de Administración y Finanzas:

Si el solicitante NO esta Paz y Salvo con la Regional, se le devuelve al Usuario la Solicitud de Paz y Salvo con las observaciones pertinentes, detallándole la suma adeudada de acuerdo a la cantidad de días morosos, debidamente sellada y firmada.
Se le confecciona el Estado de Cuenta y se le hace entrega.

El tiempo real de entrega del Paz y Salvo, lo determinara:

1. La presentación oportuna por parte de las Administraciones Regionales, de los Informes de Cuentas por Cobrar (actualizado)
2. El manejo y la rapidez con que se procese la solicitud en el Departamento de Finanzas (nivel central).

- 2.1 Recibe, verifica que la documentación este correctamente escrita.
- 2.2 Verifica en los registros contables, si el solicitante se encuentra moroso con la regional.
- 2.3 Procede al cobro del Paz y Salvo, independientemente que se encuentre MOROSO o NO. Confecciona el Recibo de Cobro, a nombre del solicitante, sea persona natural y/o Jurídica.
- 2.4 Entrega original del recibo de Cobro al usuario y le informa muy gentilmente, que dicha solicitud se envía a las oficinas centrales para que verifiquen y extiendan el paz y salvo, siempre y cuando no mantengan deudas pendientes.
- 2.5 Adjunta copia de Recibo de Cobro al expediente.

3. Usuario: 3.1 Recibe, verifica y se mantiene en espera.
-
4. Supervisor Regional de Administración y Finanzas: 4.1 Confecciona Nota y Cuadro Resumen (ver Anexo N° 8) para la firma del Administrador Regional, dirigida al Director de Administración y Finanzas, solicitándole la expedición de los Paz y Salvo, distribuido así:
- Adjunta los formularios de solicitud de Paz y salvo debidamente firmados y sellados
- Original: Director de Administración y Finanzas.
Copia: Archivo.
- 4.2 Remite la nota y el cuadro al Administrador Regional, para su firma y posterior envío.
-
5. Administrador Regional: 5.1 Recibe, verifica y firma.
5.2 Remite los documentos a la Oficina de Asistencia Administrativa.
-
6. Supervisor Regional de Administración y Finanzas: 6.1 Recibe, verifica la Nota y Cuadro Resumen.
6.2 Remite los siguientes documentos al departamento de Finanzas:
- Nota remisora.
 - Cuadro Resumen de las solicitudes de Paz y Salvo.
 - Formularios de Solicitudes de Paz y Salvo.
- 6.3 Lo envía vía valija.
-

- | | | | | |
|-------|---|----------|-----|---|
| 7. | Director
Administración
Finanzas: | de
y | 7.1 | Recibe, verifica y da el V°B° para que se proceda con la verificación en los libros. |
| | | | 7.2 | Lo remite al Departamento de Finanzas, a la Sección de Tesorería, para los trámites subsiguientes. |
| <hr/> | | | | |
| 8. | Departamento
Finanzas / Sección
Tresorería: | de
de | 8.1 | Recibe, verifica que todos los documentos presentados, estén correctamente escritos y firmados. |
| | | | 8.2 | Luego de revisarlo, Toma la nota, el cuadro resumen y los Formularios de Solicitud de Paz y Salvo, y lo envía a Cuentas por Cobrar, para las verificaciones de rigor. |
| <hr/> | | | | |
| 9. | Departamento
Finanzas / Sección
Tresorería / Cuentas por
Cobrar (Gestor de Cuentas): | de
de | 9.1 | Recibe, verifica, luego anota la fecha de recibido y el nombre del funcionario que recibió el o los formulario (s) de Solicitud de Paz y Salvo. |
| | | | 9.2 | Verifica en el libro y en el sistema mecanizado, si se encuentra o no moroso con la institución. |
| | | | 9.3 | <u>Si en los registros sistematizados aparece que tiene saldo pendientes por pagar (morosidad)</u> , sea en Nivel Central o en alguna otra Administración Regional. Registra en el formulario de Solicitud de Paz y Salvo, el Número de Resolución en el caso que lo tuviera y/o el Número de Contrato respectivamente. De igual manera, anota la actividad afectada, detallando el monto total de la deuda dependiendo el tiempo de mora y la regional a que pertenece. Firma y sella el formulario. |

En el caso que los documentos presentados, no estén debidamente firmados e incompletos, los mismos serán devueltos.

Los registros en libros y en el sistema, se efectuaran de acuerdo a:

- Las Resoluciones y/o Contrato, debidamente selladas y firmadas.
- Y que hayan sido notificadas

La suma de dinero ingresada por la acción del cobro, se cargara a la Administración Regional que presenta la cuenta por cobrar.

En el caso que el solicitante no presente morosidad con la A.N.AM. Se le extiende el PAZ y SALVO debidamente firmado y sellado.

El tiempo de vigencia del Paz y salvo es de treinta (30) días calendario.

9.4 Confecciona el Estado de Cuenta, detallando la morosidad que tiene a la fecha con la Institución.

9.5 Confecciona nota para la firma del Director de Administración y Finanzas remitiendo las Solicitudes de Paz y Salvo y los Estados de Cuentas, al Administración Regional correspondiente, en donde le informa, que las solicitudes presentadas se encuentran con morosidad y a su vez debe proceder al cobro de la cuenta por cobrar.

9.6 En el caso que el solicitante no tuviera morosidad con la ANAM, detalla en dicho formulario (Solicitud de Paz y Salvo), que se encuentra Paz y Salvo con la Institución.

9.7 Firma y sella, lo envía a Tesorería, para la confección del Paz y Salvo.

10. Departamento de Finanzas / Sección de Tesorería:

10.1 Recibe, verifica, confecciona el Paz y Salvo.

10.2 Remite el Paz y Salvo para la firma del Jefe del Departamento de Finanzas

11. Departamento de Finanzas / Jefe:

11.1 Recibe los Paz y Salvo, verifica y firma.

11.2 Remite a Tesorería los Paz y Salvo para el envío por valija.

12. Departamento de Finanzas / Sección de Tesorería:

12.1 Recibe, verifica.

12.2 Remite a Tesorería los Paz y Salvo vía valija.

13. Administrador Regional:
- 13.1 Recibe, verifica los Paz y Salvo.
 - 13.2 Remite a la Oficina de Asistencia Administrativa para las acciones a seguir.
-
14. Supervisor Regional de Administración y Finanzas:
- 14.1 Recibe los Paz y Salvo, verifica.
 - 14.2 Se comunica vía telefónica con el solicitante para informarle que haga retiro de su Paz y Salvo.
-
15. Usuario:
- 15.1 Recibe.
-

VII. PROCEDIMIENTO: CUENTAS POR COBRAR.

Ejecución del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
1. Dirección:	1.1 Confecciona la Resolución de Multa o Sanción, estableciendo el monto total a pagar de acuerdo al tipo de actividad y <u>NOTIFICA DEBIDAMENTE LA RESOLUCIÓN</u> respectiva al Usuario.
<p>Inmediatamente las partes firman la Resolución, la Dirección respectiva, enviará copia de la misma al departamento de Finanzas para los registros contables y conformación del expediente de cobro.</p> <p>Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles, originados mediante alguna actividad.</p> <p>Se puede generar una Cuenta por Cobrar, por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos de Concesiones de Agua - Contrato de Arrendamiento - Resoluciones de Multa y Sanciones <u>Notificadas.</u> 	<p>1.2 Confecciona nota al Jefe del Departamento de Finanzas, con copia al Director de Administración y Finanzas, informándole sobre la Resolución de Sanción o Multa que se ha emitido, le adjunta copia de la misma, para que se proceda con el registro contable y establecer las políticas adecuadas de cobro, anexando documentos comprobatorios si lo hubiera.</p>
2. Departamento de Finanzas / Jefe:	2.1 Recibe, verifica y remite la Resolución de Multa o Sanción a la Sección de Tesorería para los registros respectivos de las Cuentas por Cobrar.
3. Departamento de Finanzas / Tesorería / Unidad de Cuentas Por Cobrar:	<p>3.1 Recibe y verifica, Nota y copia de la Resolución que este debidamente <u>NOTIFICADA.</u></p> <p>3.2 Registra la obligación en el Libro Auxiliar de Cuentas Por Cobrar.</p> <p>3.3 Determina la fecha (s) en que se debe realizar el cobro.</p> <p>3.4 Prepara el <u>Formulario de Hoja de Gestión de Cobro</u> (ver anexo N° 9), en original, en el anota lo siguiente:</p> <p>3.4.1 <u>Administración Regional:</u> Marque con una equis (X) si es Regional y escriba el nombre de la Regional respectiva.</p>
<p>En los casos de Arrendamientos, el usuario deberá pagar los cinco (5) primeros días del mes vencido.</p>	

- 3.4.2 Nivel Central: Marque con una equis (X) si pertenece a Nivel Central.
- 3.4.3 Nombre Razón Social: Anote el nombre de la empresa.
- 3.4.4 Nombre Persona Natural: Anote el nombre y apellido completo.
- 3.4.5 Actividad: Anote el nombre de la actividad afectada.
- 3.4.6 Canon Mensual: Anote el monto del pago al mes.
- 3.4.7 Deuda Total: Anote el monto total de la deuda.
- 3.4.8 Cronograma de Cobro: Registre los pagos efectuados mensualmente.

GESTION DE COBRO N° 1, 2,3 y 4
- 3.4.9 Fecha: Anote la fecha de la gestión de cobro.
- 3.4.10 Hora de Llamada: Anote la hora de llamada de la gestión de cobro.
- 3.4.11 Logró Comunicación: Indique con una equis (X) si o no logró comunicación.
- 3.4.12 Tipo de Comunicación: Indique con una equis (X) si la comunicación fue personal, telefónica o escrita.
- 3.4.13 Persona Contactada: Anote el nombre completo de la persona y el cargo con quien habló.
- 3.4.14 Resultados de la Gestión: Anote brevemente lo conversado y el resultado de la gestión de cobro.

3.4.15 Resumen de Gestión de cobro:

Anote lo siguiente:

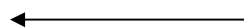
- Indique con números, cuantos arreglo de pagos se efectuaron.
- Indique con números, cuantas prorrogas de arreglo de pagos se efectuaron.
- Indique con números, cuantos notas se giraron.
- Indique con números, cuantas visitas a la empresa o residencia del deudor se efectuaron.
- Indique con números, cuantos Avisos de Cobro se entregaron.
- Indique con números, cuantas Llamadas Telefónicas se realizaron.
- Indique con un SI o un NO si se pudo ubicar a la persona.
- Indique con un SI o un NO si el deudor se encuentra en investigación.

3.4.16 Clasificación del Cobro: Indique con una equis (X) si el status de la cuentas por cobrar es; Cobrable, Dudoso Cobro o Incobrable.

3.4.17 Morosidad: Anote el saldo a la fecha que presenta la cuenta por cobrar. Las cifras deberán escribirse de derecha a izquierda tal cual se muestra en el ejemplo:

						1	8	2	2		0	0

Balboas Centavos



3.4.18 Fecha: Anote la fecha actual del registro.

3.4.19 Preparado Por: Anote el nombre completo en imprenta y firma del gestor de cuentas responsable.

Si la Resolución NO ESTA NOTIFICADA, el Gestor de la Cuenta NO podrá registrar la Resolución en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

3.4.20 Fecha: Anote la fecha de envío del Informe de Gestión de Cobro.

3.5 Abre expediente, archivando en el mismo como foja número uno (1), la copia de la Resolución debidamente NOTIFICADA.

3.6 Archiva el expediente, por tipo de cuenta o actividad, hasta gestionar su cobro (forestal, Agua, etc.)

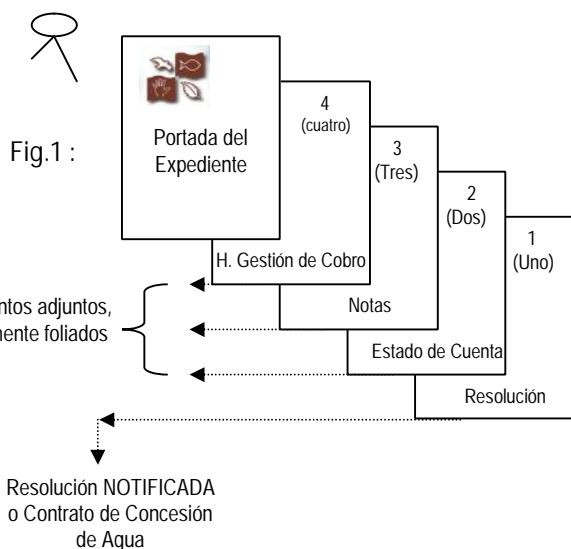
3.7 Realiza gestión de cobro de acuerdo al siguiente orden:

3.7.1 Los primeros cinco (5) días de cada mes, deberá preparar el Formulario Estado de Cuentas (ver anexo N° 10), distribuido así:

- Original: Cliente (deudor)
- Copia: Archivo Expediente.

3.7.2 Efectúa Llamadas Telefónicas, las cuales deberán hacerse cada una (1) vez por semana como mínimo y registrarlas en la Hoja de Gestión de Cobro. Las mismas deberán ser cordiales, permitiéndole averiguar la disponibilidad del cliente de efectuar su pago. Primeramente deberán informarles sobre las generales de la cuenta e informarle que se hallan dentro del tiempo que estipula la resolución y/o contrato referente a su pago. Al concluir estas llamadas, mencione que al final de mes, recibirán el Estado de Cuentas y que por favor se ciñan a lo expuesto en la resolución y/o contrato.

3.7.3 Confecciona Notas, las cuales son generadas del trámite, dependiendo del movimiento de la cuenta, puede ser algún tipo de notificación o solicitud de acuerdo al manejo del expediente en las distintas instancias. Toda nota girada deberá reposar copia de la misma en el expediente, debidamente foliado.



Para poder tener resultados en la gestión de cobro, es imperativa una política eficiente de cobro, que requiera un sistema formal que garantice el pago de cuentas vencidas.

El NO prestar la debida atención a los pagos atrasados, perjudica el flujo de fondos y la posibilidad de éxito en la recuperación de la deuda.

Para mantener un orden de las cuentas por cobrar, se deberá utilizar una serie de cartas y llamadas telefónicas básicamente, para estar conectados con el deudor manteniendo activa la cuenta, recordándole los pagos que adeuda.

Este tipo de comunicación deberá ser MUY AMISTOSA y progresivamente más seria e insistente conforme vencen los pagos.

3.7.4 Dentro del proceso de gestión de cobro, programa giras de Visitas, a las empresas o residencias de cada uno de los deudores, con el fin de establecer una continuidad de la gestión, pero manteniendo siempre un comportamiento gentil pero NO amenazante, recordándole regularizar su situación de pago. Esta visita se registra en el Formulario de Gestión de Cobro y el producto de lo conversado, se anota resumidamente.

Es importante indicar que la gestión de cobros, se efectúa a través de la Oficina de Asistencia administrativa, bajo la coordinación de la Dirección respectiva Y asesoría del asesor legal de la regional.

3.7.5 Si al transcurrir los primeros treinta (30) días, el deudor no ha efectuado su (s) pago (s) en el tiempo indicado, confecciona el Formulario Nota Aviso de Cobro. (Ver anexo N° 11). distribuido así:

- Original: Deudor.
- Copia: Administrador Regional
- Copia: Archivo expediente.

En el Aviso de Cobro, detalla el monto adeudado a la fecha, y explica que se encuentra en retraso en el cumplimiento de sus pagos, y se comunique vía telefónica con el gestor de la cuenta. Esta nota debe ser firmada por el Supervisor Regional de Administración y Finanzas.

3.7.6 Transcurrido treinta (30) días, hábiles después del primer aviso de cobro notificado, se prepara el Formulario Nota Segundo Aviso de Cobro (Ver anexo N° 12), distribuido así:

- Original: Deudor
- Copia: Administrador Regional
- Copia: Archivo expediente

En el mismo se indica que con anterioridad se le había enviado el primer Aviso de Cobro y ante la posibilidad de extravío del

documento, se remite nuevamente la documentación (copia del Primer Aviso de Cobro) para su conocimiento, y se le solicita regularice su situación de pago. De igual manera, se le informa del saldo moroso a la fecha. Esta nota debe ser firmada por el Supervisor Regional de Administración y Finanzas.

- 3.7.7 Transcurrido treinta (30) días más desde la última entrega de la segunda nota de Aviso de Cobro, la cuenta tiene aproximadamente noventa (90) días de vencimiento. Prepara la Nota Aviso de Cobro Final (Ver anexo N° 13) distribuido así:

- Original: Deudor
- Copia: Administrador Regional
- Copia: Archivo expediente

Manteniendo la cordialidad, pero con determinación, solicite el pago inmediato de la cuenta debido a la importante morosidad que a la fecha mantiene y deberá plantear las consecuencias a corto plazo de un incumplimiento de pago.

De NO pagar el deudor dentro de los próximos siete (7) días, se trasladara la cuenta Al Juez Ejecutor, para el cobro coactivo. Esta nota debe ser firmada por el Supervisor Regional de Administración y Finanzas.

- 3.7.8 Si el deudor no cancela en la fecha (s) establecida (s), realiza nuevo (s) intento (s) de gestión de cobros dentro de un lapso de noventa (90) días, en conjunto con la Dirección responsable, y el asesoramiento del Abogado Regional, registrando los resultados en la Hoja de Gestión de Cobro.

- 3.8 Confecciona mensualmente el Formulario: Informe de Cuentas Por Cobrar (ver Anexo N° 14), Distribuido de la siguiente forma Distribuido de la siguiente forma:
- Original: Director de Administración y Finanzas.
 - Copia: Jefe del Departamento de Finanzas.
 - Copia: Archivo.
- 3.8.1 Resolución N°: Anota el número de la Resolución de sanción y/o multa.
- 3.8.2 Tipo de Multa o Sanción: Anota si es Multa o Sanción.
- 3.8.3 Fecha de Multa o Sanción: Anota la fecha de la multa o sanción.
- 3.8.4 Persona Natural: Anote el nombre completo de la persona.
- 3.8.5 Persona Jurídica: Anote el nombre d de la empresa o local comercial.
- 3.8.6 Nombre del Deudor: Anote el nombre de la persona o casa comercial.
- 3.8.7 Cédula de Identidad Personal o R.U.C.: Anote el número de Cédula o Registro Único del Contribuyente.
- 3.8.8 Arreglo de Pago: Anote SI o NO, si hay arreglo de pago.
- 3.8.9 Prorroga de Arreglo de Pago: Anote SI o NO, si hay prórroga de arreglo de pago.
- 3.8.10 Llamadas Telefónicas: Anote en cifras, las cantidades de llamadas efectuadas.

- 3.8.11 Llamadas Telefónicas: Anote en cifras, las cantidades de llamadas efectuadas.
- 3.8.12 Notas Giradas: Anote en cifras, las cantidades de notas giradas.
- 3.8.13 Visitas: Anote en cifras, las cantidades de visitas efectuadas al deudor.
- 3.8.14 En Investigación: Anote SI o NO, si el deudor se encuentra investigado.
- 3.8.15 No se Ubica: Anote SI o NO, si el deudor se puede localizar.
- 3.8.16 Cancelado: Anote SI o NO, si el deudor a cancelado la deuda.
- 3.8.17 Monto Inicial: Anote la suma total de la deuda.
- 3.8.18 Total de Pagos Efectuados, Comprobados mediante Recibo de Ingresos: Anote la suma total de los pagos percibidos mediante Recibo de Ingreso.
- 3.8.19 Abono del Mes, N° de Recibo de Ingreso: Anote el número del Recibo de Ingreso por la suma recibida.
- 3.8.20 Abono del Mes, Pago Efectuado: Anota la cifra pagada por el deudor.
- 3.8.21 Saldo Moroso a la fecha: Anote la suma de dinero que debe a la fecha.

El informe de Cuentas por Cobrar, deberá presentarse alfabéticamente y por actividad, de igual manera debe conciliar con la documentación que reposa en el expediente de cada deudor.

- 3.9 Ubica las cuentas con antigüedad a noventa (90) días, verifica que cada expediente contenga la Hoja de Gestión de Cobro (tomando en cuenta el número de intentos de cobros realizados, las fechas, formas de comunicación y resultados) y anexo los soportes correspondientes.
- 3.10 Si el deudor no está dispuesto a cancelar la deuda y determinado la incobrabilidad de la cuenta, remite el expediente al Juez Ejecutor, prepara el o los expediente (s), anota la fecha y el saldo actual. Seguidamente anota la cantidad morosa en los días vencidos. Anota de igual manera la cantidad de fojas del expediente, la fecha en que se envía y la firma y cargo del funcionario que recibe, en la Oficina del Juez Ejecutor.
- 3.11 Anota su nombre completo en imprenta y firma, sella la Hoja de Gestión de Cobro. Lo remite a la Oficina del Juez Ejecutor para las acciones judiciales pertinentes.
- 3.12 Si el deudor esta dispuesto a PAGAR, solicita a la A.N.AM. mediante nota escrita o verbal, un Arreglo de Pago, para facilitar el pago de la morosidad y mantener activa la cuenta.
- 3.13 Si el deudor esta dispuesto a CANCELAR SU DEUDA, se dirige a Tesorería. Llena el Formulario de Solicitud de Pago de Cobro en original solamente con sus generales, si es persona natural y/o jurídica. Le hace entrega a la cajera, quien lo revisa y remite a la Unidad de Cuentas por Cobrar.

En las Oficinas de Asistencia Administrativa, el gestor de cuenta deberá CERTIFICAR el SALDO MOROSO con el Departamento de Finanzas – Sección de Tesorería – Unida de Cuentas por Cobrar. Antes de enviar el expediente al Juez Ejecutor.

- | | | | |
|-------|---|-----|--|
| 4. | Deudor | 4.1 | Recibe los estados de cuentas, y dependiendo del comportamiento en cuanto al pago de sus obligaciones, recibe de acuerdo a los periodos vencidos, las notas de aviso de cobro. |
| | | 4.2 | Procede al pago de las obligaciones adquiridas. |
| <hr/> | | | |
| 5. | Departamento de Finanzas / Tesorería: | 5.1 | Recibe el Formulario de solicitud de Pago de Cobro, lo verifica y lo remite a la Unidad de Cuentas Por Cobrar. |
| <hr/> | | | |
| 6. | Departamento de Finanzas / Tesorería /Cuentas Por Cobrar: | 6.1 | Recibe el Formulario de solicitud de Pago de Cobro, verifica en el libro auxiliar el saldo moroso. |
| | | 6.2 | Anota en dicho formulario, el monto a pagar, detallando la morosidad en días. Anota las observaciones pertinentes si las hubiera. Firma, anota la fecha y sella. |
| | | 6.3 | Lo remite nuevamente a Tesorería, para el cobro respectivo. |
| <hr/> | | | |
| 7. | Departamento de Finanzas / Tesorería: | 7.1 | Recibe el Formulario de Solicitud de Pago de Cobro, verifica, posteriormente confecciona el recibo de cobro por la suma antes indicada, recibe el dinero. |
| | | 7.2 | Adjunta el Formulario de Solicitud de Pago de Cobro a la copia del recibo de cobro, para el archivo. |
| | | 7.3 | Hace entrega del Recibo de Cobro al usuario. |
| <hr/> | | | |
| 8. | Deudor: | 8.1 | Recibe el Recibo de Cobros. |

VIII. PROCEDIMIENTO: ARREGLO DE PAGO (Regional).

Ejecución del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
1. Usuario:	1.1 Solicita mediante nota escrita, dirigida al Administrador Regional, un convenio de pago, para ir abonando a la cuenta que mantiene en mora con la A.N.AM.
2. Administrador Regional:	2.1 Recibe la nota, verifica el expediente, si la deuda que presenta es <u>hasta B/. 25,000.00 (veinticinco mil balboas con 00/100)</u> , el arreglo de pago deberá ser de la siguiente forma:
<p>En las <u>Administraciones Regionales</u>, los Administradores Regionales están autorizados a concretar el convenio de pago, hasta por un monto de <u>B/. 25,000.00 (veinticinco mil balboas con 00/100)</u> y se registrá de acuerdo a la Ley 41 del 1ro. De julio de 1998.</p> <p>En Nivel Central (Albrook), <u>el Director de Administración y Finanzas</u>, está autorizado a concretar el convenio de pago hasta por un monto de <u>B/. 50,000.00 (cincuenta mil balboas con 00/100)</u>.</p> <p>Los convenios de pagos cuyos montos sean superiores a los <u>B/. 50,000.00 (cincuenta mil balboas con 00/100)</u> serán firmados por la <u>Administración General o en su defecto la persona que el o ella designe</u>.</p>	<p>2.1.1 Pago AL CONTADO del 50% del total de la morosidad, al momento de la firma del Arreglo de Pago por las partes.</p> <p>2.1.2 La suma de dinero restante, deberá ser pagada en: Tres (3) pagos en un periodo máximo de seis (6) meses, contados a partir del mes siguiente.</p>
<p>En los casos de que hubiese cargos mensuales, se deberá cumplir con dichos pagos, más el arreglo de pago previamente estipulado.</p> <p>Los Arreglos de Pago de una deuda nunca deberán exceder los periodos establecidos, ni ser inferior al monto acordado.</p> <p>En los casos de incumplimiento, al pago de dicho arreglo se le hará <u>un cargo hasta el 10% mensual</u> dependiendo del monto.</p>	<p>2.2 En el caso que la deuda <u>fuese menor de B/. 10,000.00 (diez mil balboas con 00/100)</u> se cancelará la misma en un periodo máximo de tres (3) meses en las condiciones porcentuales que la anterior, salvo aquellos casos en que la situación financiera de la empresa, no pueda hacer frente a los pagos para evitar hacer arreglos de pagos sobre arreglos de pagos por incapacidad para cumplir.</p> <p>2.3 Luego de verificar el expediente y haber analizado la Hoja de Gestión de Cobro, para evaluar el comportamiento de la cuenta, procede a dar su Visto Bueno en la Nota del solicitante.</p>

Es importante indicar:

Que las Multas NO DEBERÁN TENER ARREGLOS DE PAGO. Salvo que así sea aprobado previamente de acuerdo a las facultades por montos antes señalado.

- | | | | | |
|----|--|------|-----|---|
| 3. | Supervisor de Administración y Finanzas: | de y | 2.4 | Imparte instrucciones al Supervisor de Administración y Finanzas, para que proceda a la confección del convenio de Arreglo de Pago, sobre lo pactado. |
| | | | 2.5 | Remite la nota con las instrucciones dada, al Supervisor de Administración y Finanzas. |
| | | | 3.1 | Recibe, verifica la nota con el Visto Bueno y las instrucciones. |
| | | | 3.2 | Procede a confeccionar el convenio de Arreglo de Pago, distribuido así:
- Original: Expediente.
- Copia: Deudor. |
| | | | 3.3 | Remite el convenio de Arreglo de Pago a la Oficina de Asesoría Legal de la Regional, para su verificación. |
| 4. | Oficina de Asesoría Legal (Regional): | | 4.1 | Recibe, verifica el convenio de Arreglo de Pago. |
| | | | 4.2 | Si cumple con las normas legales y administrativas, sella y firma de revisado. |
| | | | 4.3 | Remite el Convenio de Arreglo de Pago, debidamente revisado, al Administrador Regional para la firma de las partes. |
| 5. | Administrador Regional: | | 5.1 | Recibe, verifica y ambas partes firman (Administrador Regional y Deudor) el Convenio de Arreglo de Pago. |
| | | | 5.2 | Le hace entrega de la copia del convenio de Arreglo de Pago al deudor. |
| | | | 5.3 | Archiva en el expediente el convenio de Arreglo de Pago y lo remite Supervisor de Administración y Finanzas, para su archivo y respectiva gestión de cobro de acuerdo a lo pactado. |
| 6. | Deudor: | | 6.1 | Recibe y verifica. |

XI. ANEXOS.

- ❖ Anexo N° 1 Formulario de Solicitud de Cobro
- ❖ Anexo N° 2 Formulario de Codificador de Servicios
- ❖ Anexo N° 3 Modelo de Codificación
- ❖ Anexo N° 4 Formulario de Recibo de Cobro
- ❖ Anexo N° 5 Modelo de Sello de Goma (PAGADO)
- ❖ Anexo N° 6 Formulario de Solicitud De Paz y Salvo
- ❖ Anexo N° 7 Paz Y Salvo
- ❖ Anexo N° 8 Modelo de Nota y Cuadro resumen
- ❖ Anexo N° 9 Formulario de Hoja de Gestión de Cobro
- ❖ Anexo N° 10 Formulario de Estado de Cuentas
- ❖ Anexo N° 11 Modelo de Nota Aviso de Cobro
- ❖ Anexo N° 12 Modelo de Nota segundo Aviso de Cobro
- ❖ Anexo N° 13 Modelo de Nota Aviso de Cobro Final
- ❖ Anexo N° 14 Formulario de Informe de Cuentas por Cobrar

SELLO DE GOMA "PAGADO"



ANEXO N° # 3 MODELO DE CODIFICACION

Ejemplo:

- ✓ Si el concepto general es por ACTIVIDAD FORESTAL específicamente:

Y la actividad específica es: "Servicio de Verificación y Evaluación de Inventario y Plan de manejo para otorgamiento de Concesión de Aprovechamiento Forestal."

Cuyo Código es: 4.02.4

El funcionario deberá codificar de la siguiente manera:

Cantidad	Unidad	Código	Actividad	P / U	Total
1		4.02.4	ACTIVIDAD FORESTAL	150.00	150.00

Observaciones:

Gran Total	
BALBOAS	CTS.

Anotará el nombre de la actividad general, de acuerdo al servicio.

Ejemplo:

✓ Si el concepto general es por FLORA Y FAUNA específicamente:

Y la actividad específica es: "Custodia y Traspaso de Animales"

Cuyo Código es: 5.08

El funcionario deberá codificar de la siguiente manera:

Cantidad	Unidad	Código	Actividad	P / U	Total
1		5.08	ACTIVIDAD FLORA Y FAUNA	150.00	150.00

Observaciones:

Gran Total	
BALBOAS	CTS.

Anotará el nombre de la actividad general, de acuerdo al servicio.

Anotará el número de código de la actividad específica, de acuerdo al servicio.

Ejemplo:

✓ Si el concepto general es por AGUAS Y SUELOS específicamente:

Y la actividad específica es: "Conservación y manejo de Suelos"

Cuyo Código es: 7.02.3

El funcionario deberá codificar de la siguiente manera:

Cantidad	Unidad	Código	Actividad	P / U	Total
1		7.02.3	ACTIVIDAD AGUAS Y SUELOS	150.00	150.00

Observaciones:

Gran Total	
BALBOAS	CTS.

Anotará el nombre de la actividad general, de acuerdo al servicio.

Anotará el número de código de la actividad específica, de acuerdo al servicio.

Ejemplo:

- ✓ Si el concepto general es por OTRAS ACTIVIDADES específicamente:

Y la actividad específica es: "Paz y Salvo"

Cuyo Código es: 8.02.1

El funcionario deberá codificar de la siguiente manera:

Cantidad	Unidad	Código	Actividad	P / U	Total
1		8.02.1	OTRAS ACTIVIDADES	3.00	3.00

Observaciones:

Gran Total

BALBOAS

CTS.

Anotará el nombre de la actividad general, de acuerdo al servicio.

Anotará el número de código de la actividad específica, de acuerdo al servicio.

LIGIA CASTRO de DOENS
Administradora General

EDUARDO REYES
Sub-Administrador General

LISBETH H. de SIMONOVIC
Secretaria General

VICTOR GUARDIA
Director de Administración y Finanzas

RITA HERRERA de LOMINET
Jefe de Unidad de Desarrollo institucional

RAUL A. NOTA G.
Analista de Organización y Sistemas Administrativos.

Personal Técnico que colaboro con el Manual de Cobros

Dirección de Administración y Finanzas:

- **GABRIELA SAMUDIO** – Jefa del Departamento de Finanzas.
- **CARMEN RAMOS** – Jefa de la Sección de Tesorería.
- **EDMA de TUÑÓN** - Cajera
- **DEYANIRA SHEPHERD** – Gestora de Cuenta de la Sección de Tesorería, Unidad de Cuentas por Cobrar – Depto. Finanzas.
- **ROSA MARINA REYES** - Gestora de Cuenta de la Sección de Tesorería, Unidad de Cuentas por Cobrar – Depto. Finanzas
- PEDRO MADERO – Contable, Sección de Contabilidad – Depto. Finanzas.

Oficina del Juez Ejecutor:

- **MARTA LOPEZ** – Juez Ejecutora.

Oficina de Asesoría Legal:

- **LINETH CEDEÑO** – Asistente Legal.

Oficina de Auditoría Interna:

- **ARIEL ALONSO** – Jefe de Auditoría