



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>FINANZAS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29 -08-2024</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TESORERIA</b>	<b>Revisión:</b>		<b>07</b>	

### OBJETIVO DEL PROCESO

El proceso por el cual la administración desarrolla la gestión de recaudación y gastos para lograr la esencia de la administración de la zona libre la cual es servicios comerciales.

#### LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Tesorería

#### RESPONSABLES DEL PROCESO

Asistente de Jefatura  
Oficinistas  
Secretaria  
Supervisor de Caja  
Cajero

Supervisores de Área de Caja  
Supervisor de Atención al Cliente  
Oficinistas de Atención al Cliente  
Supervisor de Análisis de Cuenta  
Oficinistas de Análisis de Cuenta  
Agente Pagador

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Supervisor de Caja Atención al Cliente/ Supervisor de Caja Usuario Supervisor de Caja Supervisor de Caja/Cajero Área Solicitante Usuario	Ingresos:  Programación de Arqueos  Formulario de entrega de fondos de Cambio  Formulario de Control de Ventas  Resumen de Caja  Ordenes de Cobros  Facturación Mensual  Nota de Solicitud por parte de Asesoría Legal	1. Ingresos de ZOLICOL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación, arqueos, custodia de los ingresos diarios y plan de trabajo de Supervisores               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Habilitación de las cajas y revisión de los informes de recaudación diarios.</li> <li>○ Venta y entrega de documentos autorizados para el Movimiento Comercial y pagos por adelantado (Declaración de Movimiento Comercial, DMC).</li> <li>○ Realización Arqueos diarios</li> <li>○ Realización de Cobro de ingresos</li> </ul> </li> </ul>	Ingresos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de Caja y Captación de Caja</li> <li>• Control de Entrega</li> <li>• Cierre de Ventas de DMC (Físico y Digital)</li> <li>• Informe de Caja y Acta de Arqueo</li> <li>• Ordenes de Cobros Realizadas y Tramitadas</li> <li>• arqueo al final del día</li> <li>• Registro del Depósito de Garantía ya sea (Lote, Local o Permiso de Operación).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad</li> <li>• Contraloría</li> <li>• Departamento de Tesorería.</li> <li>• Departamento de Contabilidad</li> <li>• Atención al Cliente</li> </ul>
Usuario, funcionarios públicos, Proveedores, Gerencia General	Solicitudes de Órdenes de Pago Directo, Gestiones de cobro, ordenes de compra y viáticos.	2. Pagos de ZOLICOL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción, registro y verificación de Órdenes de Pago Directo, Viáticos, Órdenes de Compras y Gestión de Cobro.</li> <li>• Pago a Proveedores.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tramité y pago de viáticos menores en efectivo por caja menuda</li> <li>○ Confección de cheques</li> </ul> </li> </ul>	Ordenes de compra: Paz y salvo del MEF y CSS factura original con su sello y firma de almacén central Gestión de cobro: Paz y salvo del MEF y CSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Clientes</li> <li>Viáticos: funcionarios públicos</li> </ul>



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>FINANZAS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29 -08-2024</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TESORERIA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>07</b>		

			Recibido conforme de Viático	Responsable de donación.
Usuario	Carta de certificación Solicitud de Gestión de Cobros	<p>3. Certificación y Devolución de los depósitos de garantía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar al usuario con los requisitos de la devolución</li> <li>Se coteja la información del usuario tanto en los libros auxiliares de contabilidad y el sistema contable. Si cumple con todos los requisitos se le otorga una paz y salvo. Si no cumple se le niega la paz y salvo hasta que realice el pago.</li> <li>Se hace una certificación que conste que tiene el deposito ya sea de lote, local u operación.</li> </ul>	Comprobante de pago registro en libro y sistema	Departamento de Tesorería

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Recepción, Verificación y Registro de Cuentas	P-D.F.-D.T.-01	Certificación y Devolución de los depósitos de garantía	P-D.F.-D.T.-07
Habilitación de las cajas y Arqueos diarios	P-D.F.-D.T.-02		
Pago a Proveedores	P-D.F.-D.T.-03		
Confección y trámite de Cheques	P-D.F.-D.T.-04		
Cobro y Facturación mensual de las empresas dentro de la Zona Libre de Colón	P-D.F.-D.T.-05		
Trámite y pago de Viáticos menores en efectivo por caja menuda	P-D.F.-D.T.-06		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO		
		Formulario de pago del DMC	15,057-13
Informe diario de caja	11,010-08	Hoja de control de pago de viáticos	15,061-13
Acta de Arqueo	11,011-08	Solicitud y Comprobante de Caja	15,062-16
Solicitud de expedientes de empresas usuarias para análisis de devolución de depósito de garantía	15,051-11	Solicitud de Reembolso de Caja Menuda	15,063-20



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>FINANZAS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29 -08-2024</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TESORERIA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>07</b>		

Solicitud de devolución de depósito de garantía	15,052-11	Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro Contratos	15,067-22
Recapitulación de Caja menuda	15,064-20	Gestión de Cobro. (documento externo)	N/A
Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro	15,065-22	Solicitud y Pago de Viáticos y transporte. (documento externo)	N/A
Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro Servicios profesionales	15,066-22		

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Demora de pagos a Instituciones Nacionales	Incumplimientos de los tiempos de pago a las instituciones	Atención al cliente	Procedimientos muy burocráticos. Inconvenientes con el pagador.	Recargos por parte de las instituciones Deterioro de la imagen Perdidas Económicas	Preventivo	Tiempos de controles establecidos para la entrega de las cuentas tomando en cuenta cualquier percances o retraso.	Jefe de Tesorería y asistente de Tesorería
Demora de Pagos a Proveedores	Incumplimientos de los tiempos de pago a proveedores	Atención al cliente	Inconvenientes con el pagador. Cierre de Presupuesto o cierre fiscal. Falta de Presupuesto	Deterioró de la imagen Perdidas económicas (Recargo por parte de los proveedores )	Preventivo	Establecer un pagador asistente. Realizar comunicaciones previas al cierre fiscal por memorándum a los proveedores dándoles un tiempo determinado para realizar las gestiones.	Jefe de Tesorería y asistente de Tesorería
Enfermedad por Covid-19	Contagio del personal con Covid-19 en el desarrollo de labores con los usuarios	Virus	Pandemia a Nivel mundial	No se puede cobrar las recaudaciones a los usuarios	Preventivos	Rotación de los colaboradores para evitar los contagios	Jefe del departamento



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>FINANZAS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29 -08-2024</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TESORERIA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>07</b>		

Ausencia de Cajeros	Falta de Cajeros en el edificio principal, Frane Field y Pases	Personal	Ausencia de Personal	Negativo	Preventivo	Capacitar a un personal específico para que en caso de faltar algún Cajero, o cuando el Cajero salga de vacaciones se pueda cubrir ese puesto sin necesidad de mover a otro Cajero de su área.	Jefe del departamento
---------------------	--	----------	----------------------	----------	------------	--	-----------------------

### COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Apoyo por parte de seguridad	Supervisor de Caja	Teléfono o radio	Por evento	Dirección de Seguridad
Realizar los mantenimientos correctivos necesarios	Secretaría	Orden de Trabajo	Por evento	Ingeniería y mantenimiento
Apoyo de soporte técnico	Supervisor de Área o Sección	Teléfono	Por evento	Departamento de Computo
Solicitud de Transporte	Jefe y secretaria de Tesorería	Furmulario de solicitud	Por evento	Transporte
Unidad de Mensajería	Supervisor de Área o Sección y secretaria	Teléfono	Por evento	Mensajería

### PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
MEF	Pagos de Tesoro	Ordenes de Compra o de Gestión de Cobros	Ley 506 del presupuesto General del Estado - variará según cada presupuesto aprobado anualmente
CSS	Pagos de las cuotas obrero patronal	Nota de Gestión de Cobros	Ley del a caja de Seguro Social- No. 51 de 27 de diciembre de 2005
SIACAP	Pagos de fondos complementario de jubilación	Nota de Gestión de Cobros	Ley No. 8 de 1997 Ley No. 29 de 2001 Ley No. 76 de 2001 Ley No. 4 de 2004 Ley No. 60 de 2010
Proveedores	Cumplimiento de los pagos	Ordenes de Compras	Establecido a través de los procedimientos.



## FICHA DE PROCESO

**PROCESO:**

**FINANZAS**

**Código:**

**16,369-18**

**Fecha:**

**29 -08-2024**

**SUB- PROCESO**

**TESORERIA**

**Revisión:**

**07**