



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	FINANZAS	Código:	16,369-18	Fecha:	17 -04-2026
SUB- PROCESO	TESORERIA	Revisión:	09		

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

Secretaria
 Oficinistas
 Supervisor de Caja de Recaudación
 Cajeros
 Custodio de Caja/Viáticos Menores
 Oficinista 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	Gestiones de Cobro y viáticos	1. Ingresos de ZOLICOL: <ul style="list-style-type: none"> • Programación, arqueo, custodia de los ingresos diarios y plan de trabajo de supervisores ○ Habilitación de las cajas de recaudación y revisión de los informes de recaudación diarios. ○ Pagos por adelantado (Declaración de Movimiento Comercial DMC). ○ Realizar cobros diarios. ○ Realizar arqueos diarios. 	Ingresos: <ul style="list-style-type: none"> • Resumen de Caja y Captación de Caja • Informe de Caja y Acta de Arqueo • Ordenes de Cobros Realizadas y Tramitadas • Arqueo al final del día • Registro del Depósito de Garantía ya sea (Lote, Local o Permiso de Operación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Contraloría • Departamento de Contabilidad • Atención al Usuario
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"> • Gestión de Cobro y Viáticos • Pago a Proveedores. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tramité y pago de viáticos menores en efectivo por caja menuda ○ Confección de cheques 	Gestión de Cobro: Orden de compra refrendada original, Paz y salvo de la DGI y CSS, Factura originales con sello y firma de Almacén Central de recibido conforme de Viático	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Usuario Viáticos: funcionarios públicos Responsable de donación.



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	FINANZAS	Código:	16,369-18	Fecha:	17 -04-2026
SUB- PROCESO	TESORERIA	Revisión:	09		

Usuario	Carta de certificación Solicitud de Gestión de Cobros	3. Certificación y Devolución de los depósitos de garantía <ul style="list-style-type: none"> Informar al usuario con los requisitos de la devolución 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. Se hace una certificación que conste que tiene el deposito ya sea de lote, local u operación. 	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	Cobro y Facturación mensual de las emresas dentro de la Zona Libre de Colón	P-D.F.-D.T.-05
Habilitación de las cajas y Arqueos diarios	P-D.F.-D.T.-02	Trámite y pago de Viáticos menores en efectivo por caja menuda	P-D.F.-D.T.-06
Pago a Proveedores	P-D.F.-D.T.-03	Certificación y Devolución de los depósitos de garantía	P-D.F.-D.T.-07
Confeción y trámite de Cheques	P-D.F.-D.T.-04		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO		
Informe diario de caja	11,010-08	Solicitud de Reembolso de Caja Menuda	15,063-20
Acta de Arqueo	11,011-08	Recapitulación de Caja menuda	15,064-20
Solicitud de expedientes de empresas usuarias para análisis de devolución de depósito de garantía	15,051-11	Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro	15,065-22
Solicitud de devolución de depósito de garantía	15,052-11	Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro Servicios profesionales	15,066-22
Formulario de pago del DMC	15,057-26	Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro Contratos	15,067-22
Hoja de control de pago de viáticos	15,061-13	Revisión de requisitos ara solicitar la Certificación y Depósito de Garantía	15,068-24
Solicitud y Comprobante de Caja	15,062-16	Gestión de Cobro. (documento externo)	N/A
		Solicitud y Pago de Viáticos y transporte. (documento externo)	N/A



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	FINANZAS	Código:	16,369-18	Fecha:	17 -04-2026
SUB- PROCESO	TESORERIA	Revisión:	09		

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 Oficista 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 correo electrónico y circulares a los proveedores, dándoles un tiempo determinado para realizar las gestiones.	*Jefe de Tesorería y *Oficinista de Tesorería

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	Secretaria	Orden de Trabajo	Por evento	Ingeniería y Mantenimiento
Apoyo de soporte técnico	Supervisor de Área o Sección	Teléfono	Por evento	Oficina de Informática
Solicitud de Transporte	Jefe y secretaria de Tesorería	Furmulario de solicitud	Por evento	Transporte y Mantenimiento/Flota Vehicular
Unidad de Mensajería	Supervisor de Área o Sección y secretaria	Teléfono	Por evento	Sección de Mensajería



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	FINANZAS	Código:	16,369-18	Fecha:	17 -04-2026
SUB- PROCESO	TESORERIA	Revisión:	09		

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
MEF	Pagos de Tesoro Nacional	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.