



## FICHA DE PROCESO

PROCESO:

FINANZAS

Código:

16,369-18

Fecha:

18-08-2026

SUB- PROCESO

TESORERIA

Revisión:

11

### 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<br>Atención al Cliente/<br>Supervisor de Caja<br>Usuario Supervisor de<br>Caja<br>Supervisor de<br>Caja/Cajero<br>Área Solicitante<br>Usuario | Gestiones de Cobro y viáticos                                                             | 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 de recaudación y revisión de los informes de recaudación diarios.</li><li>Pagos por adelantado (Declaración de Movimiento Comercial DMC).</li><li>Realizar cobros diarios.</li><li>Realizar arqueos diarios.</li></ul></li></ul> | Ingresos: <ul style="list-style-type: none"><li>Resumen de Caja y Captación de Caja</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 Contabilidad</li><li>Atención al Usuario</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>Gestión de Cobro y Viáticos</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>                                                                                                                                                                                | 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"><li>Atención al Usuario</li></ul><br>Viáticos: funcionarios públicos Responsable de donación.                   |

|  | FICHA DE PROCESO |           |           |           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
|                                                                                   | PROCESO:         | FINANZAS  | Código:   | 16,369-18 | Fecha: 18-08-2026 |
|                                                                                   | SUB- PROCESO     | TESORERIA | Revisión: | 11        |                   |

|         |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |                              |
|---------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
| Usuario | Carta de certificación<br>Solicitud de Gestión de Cobros | 3. Certificación y Devolución de los depósitos de garantía <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<br>registro en libro y sistema | Departamento de<br>Tesorería |
|---------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|

| DOCUMENTOS APLICABLES                         |                |                                                                             |                |
|-----------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| NOMBRE DEL DOCUMENTO                          | CÓDIGO         | NOMBRE DEL DOCUMENTO                                                        | CÓDIGO         |
| Registro de Cuentas y trámites administrativo | 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 |
| Recaudación y Arqueo de Caja Diario           | 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 |
| Confección 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 | Recapitulación de Caja menuda                                                              | 15,064-20 |
| Acta de Arqueo                                                                                    | 11,011-08 | Revisión de Requisitos para entrega de Cuentas de Gestión de Cobro                         | 15,065-22 |
| 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 Servicios profesionales | 15,066-22 |
| 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 |
| Formulario de pago del DMC                                                                        | 15,057-26 | Revisión de requisitos ara solicitar la Certificación y Depósito de Garantía               | 15,068-24 |
| Hoja de control de pago de viáticos                                                               | 15,061-13 | Acta de Pre-Arqueo                                                                         | 15,069-26 |
| Solicitud y Comprobante de Caja                                                                   | 15,062-16 | Gestión de Cobro. (documento externo)                                                      | N/A       |
| Solicitud de Reembolso de Caja Menuda                                                             | 15,063-20 | Solicitud y Pago de Viáticos y transporte. (documento externo)                             | N/A       |

|  | FICHA DE PROCESO |           |           |           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
|                                                                                   | PROCESO:         | FINANZAS  | Código:   | 16,369-18 | Fecha: 18-08-2026 |
|                                                                                   | SUB- PROCESO     | TESORERIA | Revisión: | 11        |                   |

| 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                                                                                      | EFFECTO                                                                                  | 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<br>Deterioro de la imagen<br>Perdidas Económicas | Preventivo | Tiempos de controles establecidos para la entrega de las cuentas tomando en cuenta cualquier percances o retraso.                                                                                    | Jefe de Tesorería y Oficinista 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<br>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 | Secretaría                                | 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:**

**18-08-2026**

**SUB- PROCESO**

**TESORERIA**

**Revisión:**

**11**

### PARTES INTERESADAS

| PARTES INTERESADAS | EXPECTATIVAS                                    | CONTROL<br>(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 -<br>variará según cada presupuesto aprobado<br>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<br>diciembre de 2005                                    |
| SIACAP             | Pagos de fondos complementario de<br>jubilación | Nota de Gestión de Cobros                | Ley No. 8 de 1997<br>Ley No. 29 de 2001<br>Ley No. 76 de 2001<br>Ley No. 4 de 2004<br>Ley No. 60 de 2010 |
| Proveedores        | Cumplimiento de los pagos                       | Ordenes de Compras                       | Establecido a través de los procedimientos.                                                              |