

ACTA DE ACTUALIZACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES 2019

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA GERENCIA COMERCIAL ÁREA DE INGRESOS COMERCIALES

La Gerente Comercial Arq. Rossemay Azucena, la Coordinadora del Área de Ingresos Comerciales Licda. Cinthia de Panameño, y la Licda. Yenit Guerrero de Núñez, Gerente de Planificación y Desarrollo, reunidos con el objeto de validar y actualizar el Manual de Procedimientos Institucional de acuerdo a las funciones operativas actuales y en cumplimiento a las funciones y actividades asignadas a la Gerencia Comercial, Departamento de Operaciones Comerciales Regional y Área de Ingresos Comerciales, presentan **quince (15)** procedimientos para aprobación:

| No. | Gerencia Comercial | CODIGO |
|-------------------------------------|--|------------|
| Área de Ingresos Comerciales | | |
| 1 | Afiliación de cuentas por pagos programados en el módulo e-Banco automático | 32.3.19.01 |
| 2 | Envío de pagos programados | 32.3.19.02 |
| 3 | Recolección de la información | 32.3.19.03 |
| 4 | Recepción de Correspondencia | 32.3.19.04 |
| 5 | Asignación de Trabajo para Auxiliar de Ingreso en E-Agencia | 32.3.19.05 |
| 6 | Procesamiento de los ingresos reportados por colectores de forma manual en el módulo de ingresos. | 32.3.19.06 |
| 7 | Procesamiento de los ingresos reportados por colectores por medio electrónico en el módulo de ingresos | 32.3.19.07 |
| 8 | Procesamiento de los ingresos reportados por colectores por pagos de gobierno en el módulo de ingresos | 32.3.19.08 |
| 9 | Procesamiento de los ingresos reportados por agencias de la anda en el módulo de ingresos | 32.3.19.09 |
| 10 | Cierre por fecha de concentración de pagos | 32.3.19.10 |
| 11 | Impresión de informes de concentración diaria y mensual | 32.3.19.11 |
| 12 | Elaboración de informes de los ingresos percibidos | 32.3.19.12 |
| 13 | Reclamo Factura única | 32.3.19.13 |
| 14 | Reclamos de clientes por medio de entidades financieras y área de reclamos | 32.3.19.14 |
| 15 | Proceso de factura consolidada o factura unida de entidades de gobierno o grandes consumidores | 32.3.19.15 |

GERENCIA COMERCIAL

AREA DE INGRESOS COMERCIALES

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.01 | |

Nombre del Procedimiento: **AFILIACIÓN DE CUENTAS POR PAGOS PROGRAMADOS EN EL MODULO DE E BANCO AUTOMATICO**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|--|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>AFILIACIÓN</p> <p>Recibe a diario vía correo electrónico archivo digital por parte del Banco con el archivo de detalle de las cuentas que han sido afiliadas por parte de Banco y se carga el archivo en el programa de "eBanco Automático" para su respectiva validación en nuestro sistema para la próxima facturación se pueda enviar a cobro por medio de Pago Automático.</p> <p>Cuando se termina el proceso, guarda en archivo digital diario todas las afiliaciones realizadas en el Banco</p> |
| 2 | Auxiliar de Ingresos | <p>DESAFILIACIÓN</p> <p>Recibe periódicamente archivo digital vía correo electrónico por parte de los bancos autorizados por la ANDA y afiliados al programa de Pagos Automáticos con detalle de las cuentas a desafiliar.</p> <p>Carga al programa de eBanco Automático el archivo de Desafiliación en el menú de carga de archivo al igual que las Afiliaciones.</p> <p>En caso que la información sea solicitada por el Banco por medio de correo electrónico la Desafiliación se realiza de forma manual, dentro del menú de cuentas afiliadas en la opción dar de baja</p> |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.02 | |

Nombre del Procedimiento: **ENVÍO DE PAGOS PROGRAMADOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|--|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>Al final del día el Sistema de Análisis de Consumo genera una notificación de cada región detallando el periodo facturado y los grupos facturados con su respectiva fecha de vencimiento para Bancos y en la ANDA.</p> <p>El sistema genera un correo de archivos automáticos después de la facturación, que es el que permite saber la cantidad de cuentas y el valor generado para cobro por cada región.</p> <p>En la mañana del día siguiente genera correos y envía a las entidades financieras que se encuentran autorizadas por la ANDA donde se detalla la información. Fecha de facturación, grupo facturado por región, fecha de vencimiento de esos grupos, número de clientes y valor total a cobrar por región.</p> <p>Ingresa al Módulo de eBanco Automático en el Menú "Cobros Generados a Bancos" opción de "archivos generados a bancos" ingresando la fecha de facturación realizada el día anterior, detalla región a la que pertenece, Grupos Facturados, Fechas de Vencimiento, cantidad de cuentas y el valor generado por cada Banco, todo en su respectiva región</p> |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.03 | |

Nombre del Procedimiento: **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|------------------------|---|
| 1 | Supervisor de Ingresos | Entrega diariamente ruta para iniciar la recolección de cada una de las entidades financieras autorizadas por la ANDA y entrega correspondencia urgente interna o externa para su envío. |
| 2 | Mensajero | Recolecta toda la documentación generada por los colectores autorizados para su respectivo proceso de archivo, procesamiento y envío de notas de abono a tesorería. |
| 3 | Supervisor de Ingresos | <p>Recibe correspondencia diaria de ruta establecida para su resguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona las notas de abono originales por entidad financiera ✓ Entrega paquetes recibidos a auxiliar de ingresos para su resguardo en cajas por entidad financiera y su resguardo en bodega ✓ Genera control diario digital por correspondencia recibida de cada entidad financiera. |



| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.04 | |

Nombre del Procedimiento: **RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|--|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>Recibe la correspondencia interna y externa proveniente de por colector recolectada por medio de mensajería.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Recibe correspondencia de bancos✓ Ordena las notas con los recibos correspondientes✓ Ordena y remite las notas de pagos manuales para descargo en sistema y las notas de pagos electrónicos para su codificación y envió a tesorería✓ Archiva paquetes de diferentes notas por bancos que ya fueron trabajadas el día anterior✓ Controla y ordena en bodega. Guarda en inventario de documentos, por cualquier reclamo de usuario, ya que permite la facilidad de búsqueda en las notas de abono de un desprendible de la factura en específico. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.05 | |

Nombre del Procedimiento: **ASIGNACIÓN DE TRABAJO PARA AUXILIAR DE INGRESO EN E-AGENCIA**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|------------------------|---|
| 1 | Supervisor de Ingresos | Se recibe correos con notas de abono escaneadas de entidades financieras y agencias de ANDA y se administra la información digital y física de los pagos de forma manual y electrónica, pagos de gobierno y particulares y se verifica el total de transacciones generadas por agencia de ANDA. asigna transacciones a cada Auxiliar destacado en el área y ubica notas de abono por cada Banco según Fechas de Pago para ser aplicadas por fecha de concentración en Sistema E-Agencia |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 2 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.06 | |

Nombre del Procedimiento: **PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES DE FORMA MANUAL EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|--|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>Procesa las notas de abono de forma manual que no se encuentran en línea con el sistema E- Agencia y se hace a través de la lectura del código de barra o digitando las cuentas de los usuarios, mes y valor de cada factura donde se realizan las siguientes funciones dentro del proceso manual</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe notas de abono con recibos anexos por parte de recepción de correspondencia. ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia en la pestaña transacciones de pago. ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el encargado de ingresos sea el mismo con la nota de abono física. ✓ Selecciona la fecha nota a trabajar y se procede a pistolear el código de barra cuando son facturas, en caso de cuentas manuales o listados que envían los bancos se ingresa cuenta, valor, mes y año. ✓ Copia el número de facturas canceladas en la nota de abono. ✓ Procesa todas las facturas y al obtener el valor de la nota total se cierra la transacción y automáticamente el sistema envía la transacción cerrada a la pestaña de descargo, donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración de la nota que desea descargar y selecciona la fecha de pago que lleva la nota original. ✓ Se selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad y se despliega una pantalla donde se selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" donde el sistema descarga la nota de abono y asigna un numero de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono original descargada. ✓ Coloca sello con fecha de descargo. ✓ Envía correo a Encargado de Ingresos para ser reportado como sobrante, ya que es un reclamo que se recibirá por medio del área de reclamos o por entidad financiera. ✓ Ordena las notas por fecha y banco para archivar las copias y entregar las originales a auxiliar de ingresos encargado de generar informes para posterior enviar a tesorería. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, cuenta, valor, numero de transacción, numero de pagos; para envío de notas de abono originales al auxiliar de ingresos encargado de consolidar los informes y resguardar de la información ya descargada. ✓ Remite cuadro final a informes. |
| 2 | Supervisor de Ingresos | <p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en físico para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias. ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías de la Información para su revisión y generar nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación. |
| 3 | Coordinador/a de Ingresos Comerciales | <p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe por correo de parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica a la Gerencia de Tecnologías de la Información para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 3 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.07 | |

Nombre del Procedimiento: **PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES POR MEDIO ELECTRÓNICO EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|---|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>En Sistema E-Agencia Procesa, valida el escaneo de notas de abono con lo físico enviado por Entidades bancarias y archiva los correos electrónicos remitidos por las entidades financieras, donde desglosa 4 tipos de archivos que se reciben por cada entidad con códigos NPE, Barra, Pago Automático y Pago en Línea, Se detalla las funciones en específico a aplicar por correo recibido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correos de bancos donde se detalla la nota de abono escaneada y los pagos recibidos en dicha nota ✓ Imprime notas de abono recibidas en correos ✓ Verifica nota de abono con archivo NPE, barra, pagos programados o información en línea según sea el caso ✓ Si existe algún problema en el archivo solicita al banco que verifique ✓ Si la diferencia es en línea solicita el archivo al banco para comparar TXT con archivo en línea y verificar cual cuenta viene pagada o está de más. ✓ Descarga la información de correo donde se detallan los pagos <p>En los casos de ser código de barra, NPE o pago programado se sigue el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia, en la pestaña "transacciones de pago". ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el encargado de ingresos sea el mismo con la nota impresa. ✓ Selecciona la nota a trabajar y se procede a subir archivo ya sea de código de barra, NPE o pago programado. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica que el valor del archivo sea el mismo valor que la nota de abono y anota el número de pagos que componen la nota. ✓ Si no concuerda se debe verificar si existe alguna cuenta mal digitada por lo que habrá que aplicar un sobrante por ese valor. ✓ Si el valor concuerda se procede a cerrar la transacción. ✓ Envía correo a Encargado de Ingresos para ser reportado como sobrante, ya que es un reclamo que se recibirá por medio del área de reclamos o por entidad financiera. <p>En los casos que sea pago en línea se procede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia, en la pestaña "transacciones de pago". ✓ Selecciona el banco y el valor total de la nota e ingresa en "ver detalle" ✓ Si concuerda con el valor de la impresa se procede a "cerrar transacción." <p>En ambos casos después del proceso anterior</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automáticamente el sistema envía la transacción cerrada a la pestaña de "descargo", donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración de la nota a descargar, luego selecciona la fecha de pago que lleva la nota de abono trabajada. ✓ Selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad y se despliega una pantalla donde selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" y el sistema descarga la nota de abono y asigna un número de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono impresa. ✓ Coloca sello de la fecha de descargo. ✓ Ordena las notas impresas por fecha y banco para remitirlas al encargado de informes. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, valor, numero de transacción, numero |
|--|--|--|

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| | | de pagos y se envía a compañero de informes. |
| 2 | Supervisor de Ingresos | <p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en digital para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias. ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías de la Información para su revisión y genera nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe Coordinador/a de Ingresos Comerciales y Gerencia de Tecnologías de la Información para su validación. ✓ Recibe correos de reclamos por entidades financieras de clientes que presentan falta de descargo |
| 3 | Coordinador/a de Ingresos Comerciales | <p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica al área de informática para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 2 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.08 | |

Nombre del Procedimiento: : **PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES POR PAGOS DE GOBIERNO EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|---|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>Recibe notas de abono por medio físico de los pagos reportados por medio de gobierno a través de los gestores de cobro de la ANDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe notas de abono con recibos anexos por parte de Encargado de Ingresos ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia en la pestaña transacciones de pago. ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el Encargado de Ingresos sea el mismo con la nota de abono física. ✓ Selecciona la fecha de la nota a trabajar y se procede a pistolear el código de barra cuando son facturas, en caso de cuentas manuales o listados que emiten las entidades de gobierno se ingresa el PRINT ID (Recibo de Ingreso) ✓ Agrega el número de facturas canceladas en la nota de abono. ✓ Procesa todas las facturas y obtiene el valor de la nota total se cierra la transacción. ✓ Ingresa a la pestaña de descargo, donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración para descargar la nota, se selecciona la fecha de pago que lleva la nota original. ✓ Selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad, procede a seleccionarla y se despliega una pantalla donde se selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" donde el sistema descarga la nota de abono y asigna un numero de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono original descargada. ✓ Coloca sello con fecha de descargo. |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordena las notas por fecha y banco para archivar las copias y entregar las originales a informes para posterior enviar a tesorería. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, cuenta, valor, numero de transacción, numero de pagos; para envío de notas de abono originales a auxiliar de ingresos encargado de generar y resguardo de la información ya descargada. ✓ Remite cuadro a auxiliar de ingresos encargado de generar de informes. |
| 2 | Supervisor de Ingresos | <p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Envía correo con detalle de pagos de gobierno por fecha de concentración actualizado al momento de realizar las aplicaciones de cada nota de abono reportada al Jefe Ingresos para su verificación. ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en físico para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias. ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías De La Información para su revisión y generar nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación. |
| 3 | Coordinador/a de Ingresos Comerciales | <p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica a la Gerencia de Tecnologías De La Información para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción. |



| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 2 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.09 | |

Nombre del Procedimiento: **PROCESAMIENTO EN EL SISTEMA E-AGENCIA DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR AGENCIAS DE LA ANDA EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|--|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>En el sistema E- Agencia compara el ingreso generado y las remesas escaneadas por cada agencia validando que lo remesado sea el mismo valor generado por el sistema E-Agencia, procesa en el sistema E- Agencia y archiva todas notas de abono escaneadas enviadas previamente por correo; con lo que se encuentra en Sistema E-Agencia que genera cada Agencia de ANDA las cajas provenientes de las agencias de la ANDA a nivel nacional y verifica que no existan diferencias de ingresos de lo reportado por cada agencia según notas de abono escaneadas con lo notificado automáticamente según sistema E-Agencia al momento de cerrar una caja.</p> <p>Recibe de los Jefes de Agencias el detalle de arqueos, notas de abono generadas diariamente por cada caja de individual, por medio del correo electrónico se reciben las remesas y arqueos escaneadas para dar soporte de lo enviado a Sersaprosa.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Recibe correos de Jefes de Agencia por cada caja.✓ Recibe correos de notificación de agencias, que el sistema genera automáticamente al cerrar una caja.✓ Imprime correos de notificación de agencias.✓ Verifica que las notas de abono tengan la fecha, número de cuenta, valor en números y letras correctas, correspondiente según nota realizada por cada caja, que debe ser igual con la notificación generada por el sistema.✓ Si existe alguna diferencia entre la nota de abono y la notificación del sistema, notifica al Encargado de Ingresos, Jefe de Agencia y Departamento de Tesorería que rectifique la información enviada y que se corrija antes de entregar información a Sersaprosa.✓ Ingresa al sistema e-Agencia en la pestaña de "descargos", luego selecciona la fecha de descargo e ingresa a la fecha de pago donde estará el listado de las agencias de ese día. |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar la agencia que se desea descargar y se despliega una pestaña donde confirma el banco, número de cuenta y valor de la remesa que se va a descargar. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" y el sistema descarga la nota de abono y asigna un número de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a las impresiones de notificación de agencias. ✓ Ordena las notificaciones de agencias según región. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla, la agencia, valor de cada caja por agencia, numero de pagos y número de transacción generada por el sistema E- Agencia; remite este cuadro a auxiliar de ingresos encargado de generar informes. |
| 2 | Supervisor de Ingresos | <p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día correo de descargo para su facturación por fecha de concentración. ✓ Notifica al Departamento de Tesorería y Jefe de Agencia si existe una diferencia entre el detalle de arqueos por caja individual y nota de abono en digital para su respectiva corrección. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación. |
| 3 | Coordinador/a de Ingresos Comerciales | <p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica al área de informática para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.10 | |

Nombre del Procedimiento: **CIERRE POR FECHA DE CONCENTRACIÓN DE PAGOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|------------------------|---|
| 1 | Supervisor de Ingresos | <p>Al finalizar el día genera el cierre en el sistema E- Agencia cuadrando la información de los montos o valores de los colectores, Bancos y Agencias, se revisa el consolidado de todas las notas de abono y remesas ingresadas al sistema E- Agencia y si existe una diferencia entre el consolidado generado por el sistema ingresos 2.0 y las notas ingresadas en el sistema E- Agencia se determina que existe un sobrante por una cuenta que no existe y no se pudo aplicar el pago o faltantes por retenciones que no me permita el cuadro entre los informes, la diferencia debe ser el valor de ese sobrante o faltante.</p> <p>Compara el informe por Concentración Diaria con el Consolidado de Ingresos para determinar si existen diferencia ambos generados en la Intranet en el menú de "Reportes y Estadísticas" en la Carpeta de Ingresos 2.0 con la selección de la "Carpeta Diaria".</p> <p>En el caso de que hubiese diferencias verifica el reporte por Nota de Remesa, banco por banco, de haber un colector con valor o banco diferente al ingresado por el auxiliar de ingresos al sistema de E- Agencia ingresa al módulo de Ingresos para su respectiva modificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ya teniendo verificado y revisado el cuadro del día de concentración se ingresa en el e- Agencia del menú de Jefe de Ingresos, en la opción "Calendario" se selecciona el día de concentración para "Cerrar". ✓ Notifica a Auxiliar de Ingresos para que pueda imprimir los reportes de concentración diaria. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 2 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.11 | |

Nombre del Procedimiento: **IMPRESIÓN DE INFORMES DE CONCENTRACIÓN DIARIA Y MENSUAL**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------|---|
| 1 | Auxiliar de Ingresos | <p>Genera, imprime, envía a tesorería y archiva la copia de los informes por concentración diaria y sus respectivas notas de abono originales.</p> <p>Para generar informes:</p> <p>Ingresa en la Intranet, selecciona la Capeta de Ingreso 2.0 donde se encuentran las subcarpetas por Diario y Mensual, selecciona cual desea generar y despliega opciones del informe 0 hasta el 10, abre cada una de las carpetas y les coloca la fecha a imprimir, luego descarga los archivos en PDF para su resguardo en una carpeta especial para llevar control.</p> <p>Procede a imprimir informes descargados en PDF y compara que todas las notas de abono de los informes se encuentren en originales para enviarlos a tesorería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correos de las notas trabajadas en agencias, colectores y pagos electrónicos y procede a consolidarlo en un solo cuadro que el valor tiene que ser igual al ingreso diario y envía al encargado del área de ingresos. (Esto sirve para ver cuánto dinero existe en cada banco por día y por mes) ✓ Lleva un control de notas compuestas enviadas a tesorería. ✓ Lleva un control de las notas enviadas y notas pendientes a tesorería. ✓ Recibe retenciones, notas de cargo y abono que deben ser remitidas a tesorería. ✓ Traslada datos de las notas de abono escaneadas de pagos electrónicos a un cuadro de Excel para llevar un control donde se detalla el banco, número de nota, valor de la nota, fecha de pago, fecha de concentración. <p>Cuándo recibe las notas de abono originales, verifica que estén trabajadas en el cuadro control y procede a colocarles el número de transacción para remitirlos con los informes a tesorería.</p> |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Supervisor de Ingresos | <p>Verifica el informe en físico para su cuadratura y firma correspondiente del Jefe de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Verifica que el informe se encuentre ordenado y debidamente firmado por el Auxiliar de Ingresos✓ Totaliza los valores de los reportes para determinar que el día por fecha de concentración se encuentre debidamente cuadrado.✓ Remite el informe al Jefe de Ingresos para su validación y firma correspondiente. |
| 3 | Coordinador/a de Ingresos Comerciales | <p>Revisa, valida y firma los informes de concentración diaria y mensual para su respectivo envío al Departamento de Tesorería y Contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Recibe de forma física los reportes por fecha de concentración diaria del Encargado de Ingresos.✓ Revisa y rectifica que los valores sean los correctos.✓ Remite los reportes debidamente firmados y sellados a Auxiliar de Ingresos para su respectivo envío. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.12 | |

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE INFORMES DE LOS INGRESOS PERCIBIDOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|------------------------------------|---|
| 1 | Supervisor de Ingresos | Proporciona los cuadros comparativos a las jefaturas correspondientes: Gerencia Comercial, jefatura de atención al cliente, jefatura de recuperación de mora y al área de ingresos quien es la indicada para mantener el detalle de los ingresos por fechas de concentración, años anteriores, año actual y tener un control exacto para compartir la información solicitada para cada jefatura mencionada anteriormente. |
| 2 | Coordinador/a Ingresos Comerciales | Recibe correo al final de día por fecha de concentración del valor ingresado a nivel nacional para su respectiva notificación. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.13 | |

| |
|--|
| Nombre del Procedimiento: RECLAMO FACTURA UNICA |
| Insumos: |

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|----------------------------------|---|
| 1 | Área de Reclamos / Inspecciones | Realiza análisis para verificar si se acepta o se deniega el reclamo |
| 2 | Área de Reclamos / Inspecciones | Una vez se cuente con la resolución se comunica al Área de Ingresos |
| 3 | Colaborador Administrativo | Solicita la autorización al departamento de Atención al Cliente para impresión de recibo de ingreso en Agencia por la rebaja efectuada a la cuenta en reclamo. |
| 4 | Departamento Atención Al Cliente | Autoriza e imprime el recibo de ingreso |
| 5 | Colaborador Administrativo | Notifica a la entidad acoplada al proceso de factura única la resolución del reclamo y la rebaja realizada por correo electrónico y nota formal en físico, con recibo de ingreso adjunto. |
| 6 | Tesorería ANDA | Recibe la confirmación de pago realizado por abono a cuenta |
| 7 | Colaborador Administrativo | Se procede al descargo del pago de la rebaja realizada al reclamo recepcionado |
| 8 | Colaborador Administrativo | Se remite estado de cuenta actualizado al Ministerio de Hacienda, de la cuenta por reclamo efectuado |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 1 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.14 | |

Nombre del Procedimiento: **RECLAMOS DE CLIENTES POR MEDIO DE ENTIDADES FINANCIERAS Y AREA DE RECLAMOS**

Insumos:

| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|------------------------|--|
| 1 | Supervisor de Ingresos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe el reclamo por correo electrónico en el caso de que venga de una entidad financiera y recibe el reclamo de forma física cuando son recibidos en agencias y pasan por el área de reclamos, en ambos casos adjuntan la factura cancelada por el cliente o el ticket donde se detalla el pago y expone el caso de porque este cliente reclama. ✓ Verifica si el pago fue reportado por el banco en que fue pagado y la fecha que se detalla en el comprobante. ✓ Envía solución del reclamo de forma física y por medio de correo electrónico al área de reclamos con el detalle si procede o no procede dicho reclamo y una breve explicación de lo sucedido que no permitió que el pago se aplicara correctamente. |

| | | | | |
|----------------|-----|------|---|----------------|
| Referencia: 32 | | | Ámbito de Competencia | Hoja 1 de 2 |
| Vigencia | | | Dirección Administrativa Financiera | |
| Día | Mes | Año | Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales | |
| 26 | 12 | 2019 | Código: 32.3.19.15 | |

Nombre del Procedimiento: **PROCESO DE FACTURA CONSOLIDADA O FACTURA UNIDA DE ENTIDADES DE GOBIERNO O GRANDES CONSUMIDORES**

Insumos:


| Actividad No. | Responsable | Descripción de la actividad |
|---------------|--|--|
| 1 | Colaborador Administrativo | Al inicio del ciclo de facturación (por grupo) verifica en el sistema e-Agencia, todas las cuentas de la entidad, identificando los cargos, valor, consumo facturado y fechas de vencimiento. La información verificada es recopilada, registrada y almacenada en un archivo digital para el control de cada una de las cuentas. |
| 2 | Colaborador Administrativo | Solicita al Área de Aviso que las facturas del Ministerio de Hacienda, ya sea en su colectivo o de manera individual, no sean entregadas o notificadas en el inmueble de las diferentes entidades acopladas al proceso de factura única |
| 3 | Área de Lectura y Aviso de las Regiones. | Recibe e identifica las facturas de cada entidad acoplada al proceso de factura única correspondiente a la región, y las remite al Área de Ingresos de la Gerencia Comercial. |
| 4 | Colaborador Administrativo | Recibe del Área de Aviso las facturas o colectivo correspondientes de cada entidad acoplada al proceso de factura única. Los datos de la factura son comparados a los valores verificados de la Intranet |
| 5 | Colaborador Administrativo | Registra los números de factura de cada una de las cuentas del mes facturado en archivo control |
| 6 | Colaborador Administrativo | Completa toda la información del ciclo facturado de las 44 cuentas de cada entidad acoplada al proceso de factura única, procede a verificar el reporte generado por la intranet "detalle de factura unificada" y realiza una comparación de los datos registrados en la actividad 01 |
| 7 | Colaborador Administrativo | Si la información de la actividad 06 concuerda, remite vía correo electrónico el reporte a cada entidad acoplada al proceso de factura única para la validación de los consumos facturados. |
| 8 | Colaborador Administrativo | Descarga el reporte "Detalle de factura Unificada" en Excel y almacena en formato ".pdf" cada una de las hojas del reporte que corresponden a las dependencias de cada entidad acoplada al proceso de factura única. |
| 9 | Colaborador Administrativo | Remite el reporte vía correo electrónico del Detalle de factura Unificada de cada entidad acoplada al proceso de factura única |
| 10 | Colaborador Administrativo | Las dependencias de cada entidad acoplada al proceso de factura única validan los consumos y comunican su conformidad al Área de Servicio General del mismo. Caso |

| | | |
|----|---|---|
| | | contrario cada dependencia realiza reclamo por escrito a la Dirección Comercial |
| 11 | Colaborador Administrativo | Recibe vía correo electrónico de la Administración de Servicios Generales de cada entidad acoplada al proceso de factura única, la conformidad de los consumos facturados y de los reclamos interpuestos en archivo adjunto |
| 12 | Colaborador Administrativo | En caso de existir un reclamo, se remite al Área de Reclamos la nota formal y correo sobre la inconformidad del mismo. |
| 13 | Colaborador Administrativo | Recibe del área de reclamos notificación sobre si acepta o se deniega el reclamo |
| 14 | Colaborador Administrativo | Notifica la aceptación o negación del reclamo vía correo electrónico y en nota formal física a las dependencias de las entidades correspondientes. |
| 15 | Colaborador Administrativo | Si el reclamo es aceptado se solicita a la GTI la exclusión de la cuenta y periodo por investigación. Para la generación del nuevo reporte. |
| 16 | Colaborador Administrativo | Una vez excluida la cuenta con el mes en reclamo del reporte de la factura unificada, se solicita a la GTI la impresión de la factura unificada según el reporte consolidado del mismo (con el valor excluido sujeto de reclamo). |
| 17 | Gerencia Tecnología de Información / Área de Ingresos | Se solicita el apoyo a la Agencia Universitaria para impresión de la factura única. |
| 18 | Colaborador Administrativo/ Aviso AMSS | Recepciona la factura única impresa y notifica al Ministerio de Hacienda a través de quedan. |
| 19 | Tesorería ANDA | Se recibe el pago por abono a cuenta de la ANDA. |
| 20 | Colaborador Administrativo | Verifica pago por abono a cuenta realizado por cada entidad acoplada al proceso de factura única y se procede al descargo de cada una de las cuentas, ya sea de manera manual o "pistoledo" de las facturas retenidas. Se verifica el descargo de cada cuenta |
| 21 | Colaborador Administrativo | Envía estados de cuenta actualizados al Subdirector y Asistente de la Subdirección General de Administración de cada entidad acoplada al proceso de factura única, dos días hábiles después de haber recibido y descargado el pago. |
| 22 | Colaborador Administrativo | Anula facturas y remite con nota justificativa del proceso al Departamento de Contabilidad. |

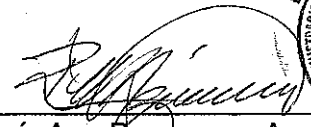
En consideración a lo antes detallado **SE ACUERDA:** Autorizar a la **Gerencia de Planificación y Desarrollo** para que incorpore la oficialización de las actualizaciones en el Manual de Políticas y Procedimientos de la **Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales**.

Sin más que hacer constar se da por finalizada la presente reunión a las once de la mañana del día veintiséis de diciembre del año dos mil diecinueve.




Elaboró: Licda. Cinthia de Panameño
Coordinadora Área de Ingresos
Comerciales

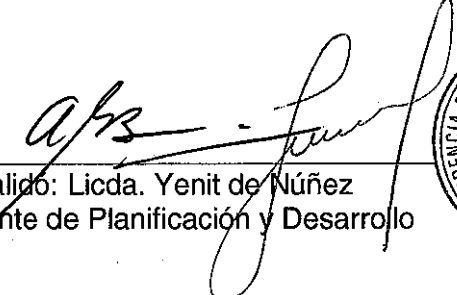


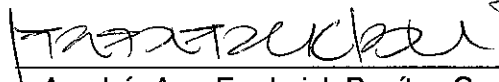

Revisó: Arq. Rossemay Azucena
Gerente Comercial




Vo.Bo. Licda. Ana Gloria Munguía
Directora Administrativa Financiera




Validó: Licda. Yenit de Núñez
Gerente de Planificación y Desarrollo


Aprobó: Arq. Frederick Benítez Cardona
Presidente de ANDA

