

ACTA DE ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES 2019

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA GERENCIA COMERCIAL UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE MORA

La Gerente Comercial Arq. Rossemay Azucena, el Jefe de la Unidad de Recuperación de Mora Lic. Juan Antonio Quintanilla, 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 - Unidad de Recuperación de Mora, presentan **cinco (5)** procedimientos para aprobación:

No.	Gerencia Comercial	CODIGO
Unidad de Recuperación de Mora		
1	Gestión de cobro a cartera de municipalidades.	33.3.19.01
2	Gestión de cobro a cartera de Gobierno y autónomas	33.3.19.02
3	Gestión de cobro a cartera particular, marginal y urbano marginal	33.3.19.03
4	Notificación de Quedan y retiro de cheques a cuentas de gobierno y municipalidades	33.3.19.04
5	Inspecciones a cuentas con mora por solicitud externa o interna	33.3.19.05

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de cobro a cartera de municipalidades.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de todas las municipalidades y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se debe remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía notificaciones, correos electrónicos al despacho del alcalde en funciones, realizando cobro de la mora registrada. Deberá realizar llamadas periódicamente y las registrará en su informe de gestión.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora /	Mantiene reuniones de negociación a fin de recuperar la mora de las cuentas municipales.

	Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si en la mesa de negociación surge la necesidad de realizar inspecciones, coordinará dichas tareas con los departamentos de operaciones comerciales, según la región que corresponda o con el personal operativo de la unidad. Deberá dar seguimiento al proceso de inspección, rigiéndose con los plazos que establece la LPA que para este caso por ser un informe técnico, son 20 días, salvo que por causas debidamente fundamentadas haya necesidad de ampliación de plazo podrá tomarse otro periodo de un máximo de 20 días (Ley de procedimientos administrativos Art. 86).
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar a las municipalidades, ya sea física o electrónicamente. (Cumpliendo con los tiempos de la LPA).
6	Jefe de recuperación de mora	Valida con firma y sello las notificaciones que se realicen al usuario.
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Debe llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de la gestión realizada y se creara un expediente por cliente.
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si no se llegase a ningún acuerdo, previa autorización del jefe de la Unidad de Recuperación, deberá coordinar la suspensión de servicio con los departamentos de operaciones de las gerencias regionales o con personal operativo de la unidad de recuperación de mora.
9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación (inspecciones, procesos de suspensión etc.)
10	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
11	Jefe de recuperación de mora	Consolida la información recibida para remitir a la Gerencia Comercial.



Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de cobro a cartera de Gobierno y autónomas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de todas las entidades de gobierno y autónomas, y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se deberá remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía notificaciones, correos electrónicos a las unidades financieras de las entidades de gobierno, realizando cobros de la mora registrada. Deberá realizar llamadas periódicamente y las registrara en su informe de gestión.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Mantiene reuniones de negociación a fin de recuperar la mora de gobierno y autónomas.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si en la mesa de negociación surge la necesidad de realizar inspecciones, coordinara dichas tareas con los departamentos de operaciones comerciales, según la región que corresponda o con el personal operativo de la unidad. Deberá darle seguimiento al proceso de inspección, rigiéndose con los plazos que establece la LPA que para este caso por ser un informe técnico, son 20 días, salvo que por causas debidamente fundamentadas haya necesidad de ampliación de plazo podrá tomarse otro periodo de un máximo de 20 días (Ley de procedimientos administrativos Art. 86).
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar para validación y firma del jefe de la Unidad de Recuperación de mora.
6	Jefe de Unidad de Recuperación de Mora	Evalúa el informe, y hace las observaciones necesarias, posteriormente firma y entrega a personal administrativo para que continúe con el proceso de notificación.
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía informe física o electrónicamente en los siguientes 5 días hábiles de realizada la inspección a las entidades de Gobierno (art. 86 LPA)
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora /	Deberá llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de la gestión realizada.

	Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	
9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación.
10	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
11	Jefe de recuperación de mora	Consolida la información recibida para remitir a la Gerencia Comercial.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Gestión de cobro a cartera particular, marginal y urbano marginal.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de clientes catalogados como particulares, marginal y urbano marginal y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se debe remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Supervisa que para todas las cuentas con más de 60 +1 días de mora se genere reporte de cuentas en mora y deberá coordinar suspensiones con el departamento de operaciones de las gerencias regionales.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Podrá coordinar suspensiones por mora, con el personal operativo de la unidad de recuperación de mora, priorizando con usuarios comerciales y que supere un monto acumulado de \$1,000.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Podrá coordinar inspecciones con el personal operativo de la unidad de recuperación de mora, para verificar si la mora facturada es real, si en la investigación se detectara que la mora es de un servicio inexistente o irrecuperable, elaborara un informe que entregara al jefe de la unidad de recuperación de mora, quien será el encargado de preparar la logística del proceso de inspección, desde generarla hasta el ingreso y actualización del catastro comercial.
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar a los usuarios, para continuar con el proceso de gestión de cobro y remite al Jefe de Recuperación de mora para firma y sello
6	Jefe de Recuperación de Mora	Recibe notificaciones, firma y sella y remite al Técnico Administrativo de Recuperación de Mora o Colaborador administrativo
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de las gestiones realizada en el mes calendario.
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación (inspecciones, procesos de suspensión etc.)

9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
10	Jefe de Unidad de Recuperación de Mora	Con los informes de moras donde el servicio es inexistente o en mora irrecuperable, solicitará a la Gerente Comercial se solicite aprobación de la Junta de Gobierno para eliminar cuenta o solicitar un estado de servicio donde la mora ya no siga aumentando.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: Notificación de Quedan y retiro de cheques a cuentas de gobierno y municipalidades
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe de la unidad de lectura y aviso, quienes son los encargados de emitir los quedan para su respectiva notificación y posteriormente los clasifica y entrega a los Gestores de Cobro de Gobierno y Municipalidades. Es responsable de verificar que todos los quedan sean entregados en la fecha que estipula el programa de facturación (emitido por el departamento de Operaciones Comerciales)
2	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades/ Avisador	Se desplaza físicamente hacia municipalidades o a las oficinas de las entidades de gobierno para entregar quedan según la zona correspondiente.
3	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades	Entrega acuses de recibido a secretaria de la unidad de recuperación de mora.
4	Secretaria	Lleva control de los quedan entregados y lleva registro de las fechas de vencimiento a fin de verificar que se cumpla con la fecha de pago.
5	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades/ Avisador	Se desplaza físicamente hacia municipalidades o a las oficinas de las entidades de gobierno para recibir cheques. Es el responsable de remesar el cheque en el banco, posteriormente entrega las facturas y el comprobante del depósito a secretaria de la unidad de recuperación de mora.
6	Secretaria	Recibe comprobantes de cheques remesados, y facturas canceladas, y remite el paquete a la unidad de Ingresos Comerciales de la Gerencia Comercial, para su respectivo descargo. Será responsable que la información sea entregada a diario para que no se retrase el proceso de descargo en la unidad de Ingresos Comerciales.
7	Secretaria	Deberá presentar al Jefe de Recuperación de Mora un informe mensual del proceso de entrega de quedan y reportar el ingreso derivado de las remesas de cheques.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.05	


Nombre del Procedimiento: **Inspecciones a cuentas con mora por solicitud externa o interna**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	A solicitud de usuarios externos o de cualquier dependencia de la ANDA genera del sistema la inspección, y la entrega a Inspector, esta puede ser para cuentas de gobierno, autónomas, municipalidades, particulares, marginal y urbano marginal.
2	Inspector de Servicio de Recuperación de Mora	Se desplaza al inmueble y realiza la inspección, recolecta todos los datos que sean necesarios para poder resolver el caso. Posteriormente entrega resultado a personal administrativo para que pueda vaciar la información en el sistema.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Recibe inspección y verifica que contenga todos los datos necesarios para poder ingresar al sistema, si no estuviese completa la regresa al Inspector, para que pueda completar la información. Será responsable de ingresar la información al sistema y actualizar el catastro comercial.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Realiza un informe y elabora un expediente por cliente para continuar con la gestión de cobro. En cuentas particulares, si hubiese necesidad de suspender el servicio, coordina con los encargados de nuevos servicios regionales para que se ejecute la suspensión en campo, esta podrá ser desde la red de agua potable y/o Alcantarillado.
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Lleva un control de todas las inspecciones generadas y realizadas e informa al jefe de unidad a través de un informe mensual.
6	Jefe de Recuperación de mora	Consolida mensualmente la información y remite a la Gerencia Comercial

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, Unidad de Recuperación de Mora.**

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: Lic. Juan Antonio Quintanilla
Jefe Unidad de Recuperación de Mora

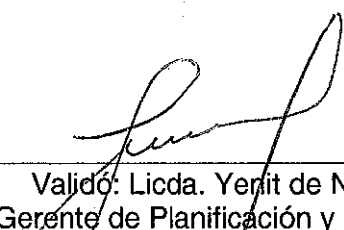



Revisó: Arq. Rossemay Azucena
Gerente Comercial

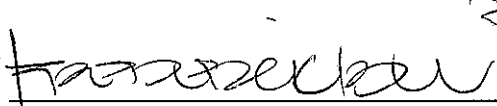



Vo.Bo. Licda. Ana Gloria Mungula
Directora Administrativa Financiera




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




Aprobó: Arq. Frederick Benítez Cardona
Presidente de ANDA



1000

1000

1000