

10.8-8

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIVISIÓN DE RECAUDACIONES



DEPARTAMENTO DE LA

VIVIENDA

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

CAPITULO 8. - ANEJOS

1. Hoja de Cotejo de expedientes.....
2. Hoja de Información Personal de cuentas por cobrar.....
3. Hoja de Trámite.....
4. Hoja de Cambios de Dirección.....
5. Recibo Oficial Modelo SC - 765.2.....
6. Notificación de Atraso Segundo Aviso.....
7. Notificación de Atraso Tercer Aviso.....
8. Informe de Gestiones Realizadas.....
9. Notificación de Referido.....
10. Recibo Oficial – Modelo SC - 765.2.....
11. Modelo SC - 1087.....
12. Modelo 123 Hoja de Cuadre Diario de Recaudadores.....
13. Modelo SC-799 Detalle de Ingresos.....
14. Detalle de Valores a Depositarse.....
15. Detalle de Ingresos (Modelo SC - 1218).....

10.8-8

CAPITULO 1

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIONES**

1.1 - Introducción

El Departamento de la Vivienda como agencia encargada de proveer viviendas adecuadas a familias de bajos ingresos administra diferentes Programas de Vivienda. Estos son administrados bajo las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, el Departamento de Hacienda y algunos por regulaciones federales.

El procesamiento financiero y contable que genera la gestión administrativa es procesado en el Departamento de Finanzas con diferentes Divisiones especializadas del Departamento de la Vivienda.

Este manual servirá como marco de referencia para los distintos funcionarios que intervienen en las operaciones de la División de Recaudaciones del Departamento de Finanzas del Departamento de la Vivienda.

Este podrá ser utilizado para proveer adiestramiento y orientar a nuevos empleados en funciones específicas que aparecen detalladas en el mismo. Otros potenciales usuarios de este manual lo serán los auditores internos y externos, al igual que cualquier representante de las agencias reguladoras que interesen conocer el flujo de las transacciones de las cuentas por cobrar.

1.2 - Propósito

El Manual de Normas y Procedimientos de la División de Recaudaciones del Departamento de la Vivienda esta dirigido a brindar una descripción real del tratamiento procesal y contable de todas las cuentas por cobrar del Departamento de la Vivienda. Además este manual describe detalladamente el procesamiento correcto de una cuenta por cobrar desde su origen hasta quedar inactiva.

1.3 – Base legal

La base legal que sustenta la posición de este manual se fundamenta en la Ley #230 de Contabilidad Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico aprobada el 23 de Julio del 1974 así como reglamentos implantados y aprobados por el Departamento de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, como el Reglamento #25 aprobado el 1 de julio del 1998 y el Reglamento #44 aprobado el 8 de agosto del 1997.

1.4 – División de Recaudaciones

La División de Recaudaciones del Departamento de Finanzas del Departamento de la Vivienda es la división encargada y responsable del registro, seguimiento y cobro de todas las cuentas por cobrar que se generan por todos los conceptos de los diferentes Programas que administra la Agencia.

La División en la actualidad tiene la responsabilidad de originar, registrar, procesar, contabilizar y controlar con el seguimiento necesario a todas las cuentas por cobrar que se generen por todos los diferentes conceptos para todos los Programas del Departamento de la Vivienda. Esta división debe operar como una subdivisión dentro de la División de Finanzas ya que sus cuentas representan una cantidad material en el Estado Financiero del Departamento de la Vivienda y sus operaciones requieren de una coordinación y supervisión constante para mantener un funcionamiento efectivo y confiable.

Como división encargada de las cuentas por cobrar esta debe proporcionar la información de los balances correctos y estar capacitada en todos los aspectos contables. El ciclo de recaudo debe contar con la debida segregación de funciones para asegurar que el procesamiento de información sea uno seguro y confiable. Esto como medida de control interno que asegure la aplicación correcta y eficiente para procesar los documentos que eventualmente proporcionarán los balances de las cuentas por cobrar.

Esta División debe contar con áreas especializadas que interactúen para cumplir con el ciclo de recaudo y lograr satisfacer las necesidades del Departamento. Estas áreas principales son siete y se dividen de la siguiente manera:

- 1. Área de Director de la División de Recaudaciones**
- 2. Área de Creación y Mantenimiento de cuentas**
- 3. Área de Cobro**
- 4. Área de Análisis**
- 5. Área de Registro**
- 6. Área de Archivo**
- 7. Área de Director de la División de Recaudaciones**

1.5 – Originación de Cuentas por Cobrar

El Departamento de la Vivienda como agencia encargada de proveer viviendas adecuadas a los beneficiarios mediante sus diferentes Programas, genera conceptos de cuentas por cobrar a sus beneficiarios. Estas cuentas por cobrar se generan en los diferentes Programas y surgen por la naturaleza de los Programas en su función de conceder prestamos, arrendar propiedades (terrenos y estructuras), financiar proyectos de vivienda, transacciones administrativas, auditorías y otros conceptos.

Luego de realizarse la transacción (contratos, pagarés u otros acuerdos legales) entre el beneficiario y el Programa, el Departamento tiene la responsabilidad de proveer el seguimiento necesario a estas cuentas, ya que a partir del momento en que surge el acuerdo las mismas se convierten en Fondos Públicos.

Definimos **Fondos Públicos** como dinero y cualesquier otro activo de igual naturaleza perteneciente a, o tenidos en fideicomiso por, cualquier agencia. El Departamento de la Vivienda delega esta responsabilidad de recaudar estos fondos en la División de Recaudaciones.

1.6 - Creación de Cuentas por Cobrar

Cada Programa opera según las necesidades y regulaciones del mismo. Como parte de sus funciones estos conceptualizan sus cuentas por cobrar y crean un expediente de cada beneficiario al momento de aprobar los beneficios para posteriormente referirlo a la División de Recaudaciones. Como estos fondos se otorgan a los beneficiarios en calidad de préstamo o renta, mediante contrato o pagaré con la intención de cobrar en plazos establecidos, el Programa refiere el caso del beneficiario a la División de Recaudaciones para que este se convierta en una cuenta por cobrar.

Estas cuentas surgen por la naturaleza del Departamento en su función de construir viviendas, hacer mejoras a viviendas, vender y arrendar terrenos, financiar proyectos y facilitar los medios para una vivienda apropiada a los beneficiarios que cualifiquen.

A continuación todos los Programas del Departamento de la Vivienda y los conceptos que refieren sus cuentas a la División de Recaudaciones:

001 - Departamento de la Vivienda

- 01) Auditoría - DV
- 02) Otros - DV

002 - Administración de Mejoras a Vivienda (ADMV)

- 03) Arrendamientos de Solares - ADMV
- 04) Venta de Solares - ADMV
- 05) Vivienda a bajo costo - ADMV
- 06) Materiales recobrables - ADMV
- 07) Otros - ADMV

003 - Sección 8

- 08) Auditoría - S8
- 09) Otros - S8

004 - Home

- 10) Recapture - HOME
- 11) Program Income -HOME
- 12) Otros -HOME

En el proceso de cualificación y aprobación al beneficiario, se genera la primera fase del acuerdo entre el beneficiario (futuro deudor) y el Programa del Departamento de la Vivienda. Es de ahí que surge la obligación y el acuerdo entre las partes y de este proceso, surge la necesidad de crear la cuenta por cobrar que el Departamento de la Vivienda referirá a la División de Recaudaciones. Esta transacción debe ser registrada para reconocer la cuenta por cobrar al momento del acuerdo. La transacción contable que debe registrarse es la siguiente:

<u>Descripción de Cuenta</u>	<u>DR</u>	<u>CR</u>
Cuenta por Cobrar	XXXX	
Ingreso de la Cuenta		XXXX

Esta cuenta se crea para registrar la cantidad del principal que será amortizada a medida que surgen los pagos de los beneficiarios. Luego del cobro de la cuenta antes descrita, el pago recibido (*ingreso*) debe ser registrado de la siguiente manera:

<u>Descripción de Cuenta</u>	<u>DR</u>	<u>CR</u>
Cash	XXXX	
Cuenta por Cobrar		XXXX

Esta función requiere que la División de Recaudaciones mantenga un **sistema computarizado especializado** que permita un control de todos los Programas y conceptos de deuda por los cuales exista la necesidad de crear una cuenta por cobrar del Departamento de la Vivienda. Este sistema debe proveer espacio suficiente para la creación de estas cuentas y debe contar con una alta capacidad de almacenamiento.

Cada Programa tiene una función especializada para proveer servicios y es **diferente e independiente** uno del otro, así como también los conceptos de cobro por los cuales se generan las obligaciones varían por Programa. A continuación describiremos el uso del Sistema computarizado como mecanismo control de estas cuentas.

1.7 - Sistema Computarizado

La División de Recaudaciones tiene la necesidad de contar con un sistema computarizado, que esté capacitado y apto para cubrir todas las necesidades del seguimiento del proceso de cobro. Siendo esta División encargada del recaudo total de estas cuentas tiene ciertas necesidades básicas tales como, asignar números de cuentas, registrar pagos, dar seguimiento, contabilizar, conciliar, brindar reportes y proporcionar información financiera periódicamente de todas las cuentas para beneficio de la gerencia y los beneficiarios de los programas. Para esto se utiliza la aplicación de un sistema especializado y ajustado a las necesidades de la División con funciones básicas de información de cuentas. Este sistema es llamado "Internal Collection System" (ICS), Sistema de Recaudos Interno.

El funcionamiento de este Sistema "ICS" será discutido a lo largo de este Manual para que sirva como guía de referencia y adiestramiento instructivo y escrito al personal y a la gerencia y para que a su vez pueda maximizar la capacidad del sistema y así facilitar, agilizar y establecer uniformidad en las labores diarias de la División.

1.8 - Descripción de Áreas

Este manual describe todas las posibles transacciones que puedan surgir y su tratamiento correspondiente, así como las funciones, deberes y responsabilidades de todos los funcionarios dentro de cada área de la División de Recaudaciones.

El proceso de recaudo requiere seguir un procedimiento que asegure un cobro efectivo, a tiempo y correcto. Para lograr esto es indispensable crear áreas dentro de la División que garanticen la debida segregación de deberes y responsabilidades y que respondan a las necesidades de los procedimientos, con el fin de reducir y evitar las posibilidades de pérdida de estas cuentas. Estas áreas dentro de la División realizarán funciones especializadas que mantengan un procedimiento confiable y que cumplan con las normas de sana administración. Este manual describe el funcionamiento de las seis áreas principales de la División de Recaudaciones en los capítulos descritos a continuación.

CAPITULO 2

**ÁREA DE CREACIÓN, Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS
DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIONES
DEL DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA**

2.1 – Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas

Como mencionamos anteriormente la División de Recaudaciones del Departamento de Finanzas tiene la responsabilidad de mantener un ciclo constante en su misión de generar una gestión de cobro efectiva. Este ciclo de recaudo comienza en el Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas, por lo tanto esta área es la que inicia el proceso de recaudo dentro de la División de Recaudaciones.

Luego de haber firmado el acuerdo entre las partes (*surgido en el Programa*) o de definir el concepto de cobro que se le refiere a la división, surge la necesidad de crear la cuenta por cobrar en el Departamento de la Vivienda. El Programa que genera la cuenta tiene la obligación de referirla a la División de Recaudaciones para el proceso de cobro y esta cuenta es formalizada en el Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas. Esta área tiene la responsabilidad de mantener un control de todas estas cuentas que van surgiendo y debe estar capacitada para formalizarlas dentro de la División de Recaudaciones con la mayor brevedad luego de surgido el acuerdo.

Esta área formalizará la cuenta por cobrar, creándola en el Sistema "ICS" y mantendrá la información del beneficiario actualizada mediante cambios en la información personal del cliente.

2.2- Formalización de una Cuenta por Cobrar

El Área de Creación y Mantenimiento al ser la primera fase del ciclo de recaudo debe examinar el expediente de la cuenta y asegurarse de que esta tiene la información completa y que esta cumple con unos requisitos básicos para ser registrada y formalizada.

A pesar de que es responsabilidad de los Programas referir la cuenta en un expediente a la División de Recaudaciones luego de realizar el proceso de aprobación del beneficio, el Área del Director de la División de Recaudaciones debe propiciar una comunicación constante con estos para estimular referidos. Una vez llega el expediente el Área de Creación y Mantenimiento, el Oficial Auxiliar realizará una intervención del expediente de cada beneficiario referido para asegurarse que este contiene todos los documentos requeridos para comenzar el ciclo de recaudo. Esta intervención será realizada mediante la **"Hoja de Cotejo-Modelo 107"** (*check-list*) que indica los requerimientos.

Los documentos requeridos para formalizar una cuenta son los siguientes:

- **Contrato, pagaré o documento legal que estipule los acuerdos del Programa y el beneficiario. Este documento debe contener información completa del beneficiario. Asegúrese de que contiene lo siguiente:**

1. Nombre con dos apellidos
2. Número de seguro social
3. Dirección física
4. Dirección postal
5. Nombre del cónyuge
6. Número de Seguro social cónyuge
7. Descripción exacta del concepto de deuda y Programa que lo refiere
8. Fecha del acuerdo
9. Cantidades específicas del acuerdo y periodo de obligación

10. Fecha oficial del documento

11. Sello de notaría

12. Otros documentos relacionados a la cuenta referida

- **Copia de la identificación Personal del Beneficiario** - como tarjeta del seguro social, tarjeta electoral o licencia de conducir.
- Luego de asegurarse de que este expediente cumple con la información antes mencionada se procede a cumplimentar un documento oficial de la División de Recaudaciones que desglosa la información requerida antes mencionada para formalizar la cuenta en el Sistema "ICS" y asignarle número de cuenta. Este documento es la Forma **"Hoja de Información Personal de Cuenta por Cobrar- Modelo 103"**¹.
- En el caso de que el expediente no contenga los requisitos necesarios el Oficial Auxiliar debe cumplimentar una **"Hoja de Trámite- Modelo 104"**² para devolverlo a su origen e indicar las razones de la devolución. Esto debe ser mediante el Área de la Secretaría de la División quien mantendrá un control de la entrada y salida de todos los documentos.
- En el caso de que el expediente contenga los requisitos previamente mencionados este se envía al Área del Director de la División de Recaudaciones para que se certifique la Forma **"Hoja de Información Personal de Cuenta por Cobrar- Modelo 103"**².
- Luego de firmada la mencionada hoja, el Oficial Auxiliar procede a crear la cuenta por cobrar en el Sistema "ICS" como se explica en la sección 2.4.

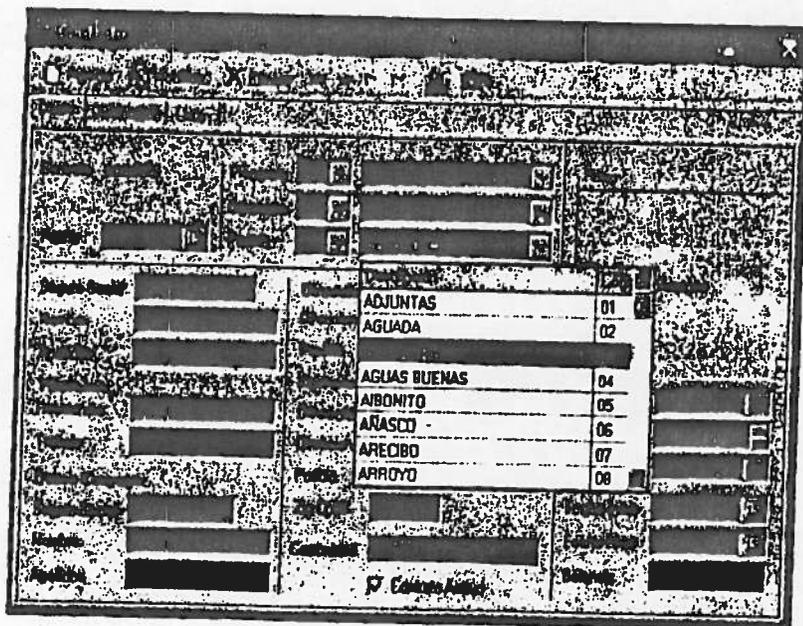
¹ Ver anejo 1

² Ver anejo 2

Este número de cuenta es asignado por el Sistema "ICS" a medida que surgen las cuentas y solamente tienen acceso a este proceso los usuarios del Área de Creación, y Mantenimiento de Cuentas. El Sistema "ICS" asigna al momento de crear la cuenta la cifra del Número de Cuenta que le corresponde según se van seleccionando los campos de Programa, Concepto, Año y Pueblo y como mencionamos anteriormente la secuencia será asignada por el Sistema "ICS" de forma automática. Nótese en el ejemplo a continuación la selección de los campos requeridos en la pantalla.

Ilustración 2.B - Selección de campos para crear cuentas en el Sistema "ICS"

02 - Programa
 06 - Concepto
 02 - Año.
 03 - Pueblo
 000005 - Secuencia



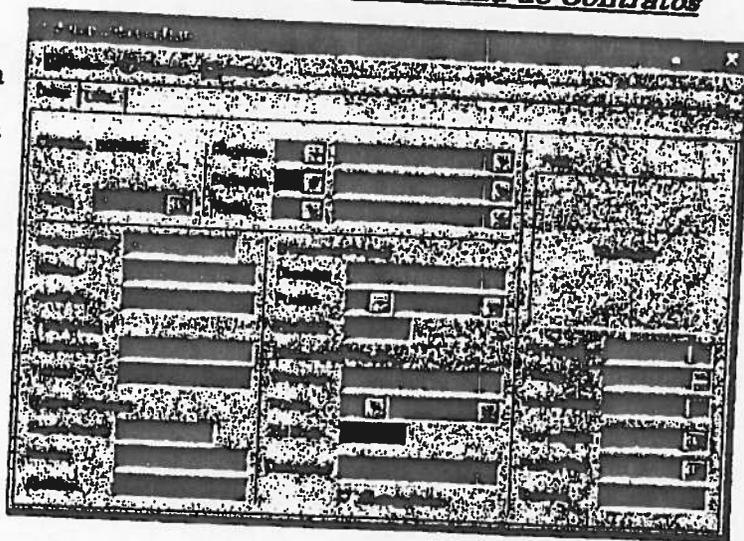
2.4 - Creación de Cuentas en el Sistema "ICS"

Luego de haberse completado el proceso de intervención del expediente como se explicó en la sección 2.2, entonces se procede con la creación de la cuenta en el Sistema "ICS", el cual comienza de la siguiente forma:

1. Seleccione la opción de "Contratos" en la barra del Menú principal.
2. Luego cumplimente cuidadosamente la información de la cuenta en el Sistema "ICS" con la información desglosada en la Forma "Hoja de Información Personal de Cuenta por Cobrar- Modelo 103"

Ilustración 2. C - Pantalla de Contratos

3. Luego de cumplimentada y verificada la información en la pantalla, se selecciona la opción de "GRABA" y esta queda debidamente registrada.



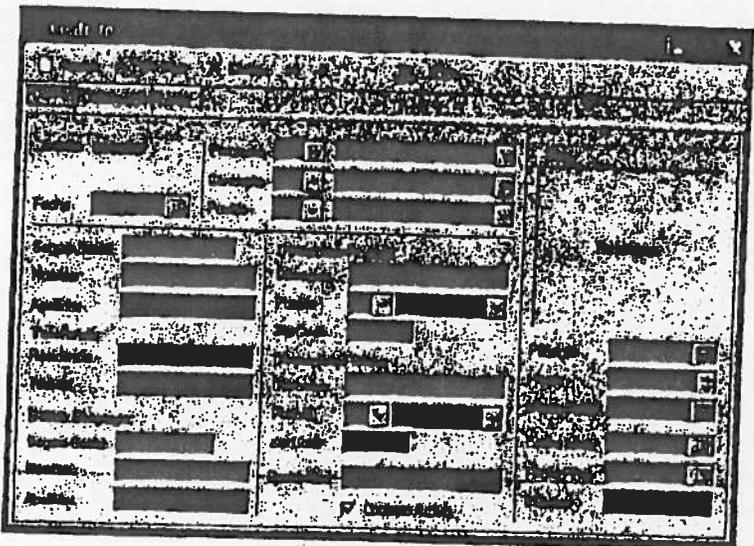
4. De esta forma la cuenta ha sido creada y formalizada en el Registro de Cuentas con la cifra de cuentas seleccionada según su naturaleza y se encuentra disponible para seguir el debido proceso de cobro según se detalla en los próximos capítulos.
5. El expediente es referido al Área de la Secretaria de la División de Recaudaciones para el Archivo de cuentas activas.

2.5 - Mantenimiento de Cuentas por Cobrar

El mantenimiento de los Archivos de Tarjetas de las cuentas en el Sistema "ICS" es responsabilidad del Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas. Esta área tiene la responsabilidad de mantener los Archivos de las tarjetas de cuentas (*Card File*) con la información actualizada del beneficiario, como nueva dirección, teléfono y otros. Esta información es provista por las demás áreas mediante un documento oficial llamado **"Hoja de Cambios de Información- Modelo 105"**⁴, este contiene toda la información de la cuenta en el sistema y la información nueva, corregida o actualizada. Este documento debe ser certificado por el Oficial Auxiliar que refiere y el Oficial Auxiliar que realizará los cambios y debe ser archivado en el expediente de la cuenta. Una vez es sometido el mencionado documento el Oficial Auxiliar a cargo realiza el siguiente procedimiento:

Ilustración 2. D - Pantalla de Contratos

1. Selecciona la pantalla de contratos
2. Selecciona la cuenta que requiere el cambio.
3. Selecciona la opción de **"MODIFICA"** y de esta forma la pantalla abre los campos y permite realizar cambios en los campos de texto para insertar el nuevo cambio.



⁴ Ver anejo 3

4. No todos los campos pueden ser cambiados, solamente aquellos que tienen texto, los que reflejan las cantidades de la cuenta al momento de ser creadas **NO PERMITEN CAMBIOS**, para propósitos de seguridad del Sistema "ICS". Sin embargo, si la cuenta fue creada recientemente y por ser nueva no se le han registrado pagos, el Sistema sí permite cambios en **TODOS** los campos.
5. Asegúrese de que los nuevos cambios han sido realizados satisfactoriamente según la Forma **"Hoja de Cambios de Información- Modelo 105"** y luego selecciona la opción de **"GRABA"**.
6. Realice el mismo procedimiento si se cometieron errores.

2.6 – Estado de Cuenta Trimestral

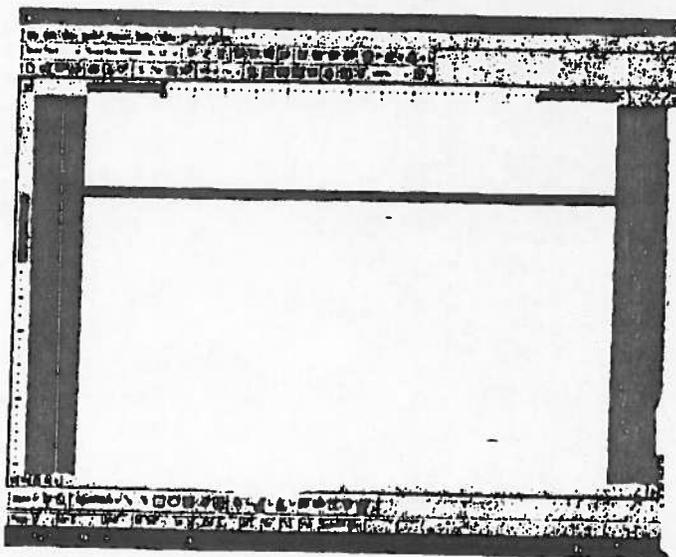
La División de Recaudaciones tiene la necesidad y obligación de establecer un ciclo de recaudo sistémico y programático que garantice un proceso fijo y constante. Este proceso informativo comienza en el Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas. Esta área debe generar un **"Estado de Cuenta"** con el sistema computarizado **Trimestralmente** para ser entregado al deudor por el Recaudador Auxiliar.

El propósito de este **"Estado de Cuenta"** cíclico es crearle una constancia al beneficiario de la obligación mensual con la agencia y establecer un ciclo que le permita a este proyectar sus pagos futuros, así como mantenerse informado de su obligación. Además este proceso logra crear conciencia en el beneficiario de que el Departamento estableció la cuenta por cobrar y va a hacer todas las gestiones pertinentes para cobrar la misma. Esto agilizará efectivamente el proceso, de cobro

Este **"Estado de Cuenta"** debe contener la información del cliente, descripción del concepto, número de cuenta, fecha del estado y balance pendiente de pago a la fecha del cierre del trimestre. Es indispensable mantener un registro adecuado de los pagos recibidos, para mantener los balances actualizados al momento de la impresión.

Ilustración 2. E - Pantalla de Estado de Cuenta

Explicar procedimiento de impresión de Estados de Cuenta y proceso de entrega.





CAPITULO 3

**ÁREA DE COBRO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIONES
DEL DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA**

3.1 - Área de Cobro del Departamento de la Vivienda

El Área de Cobro de la División de Recaudos se divide en dos estaciones. Estas estaciones son: la *Estación A*, que es la estación de los cobradores y coordinadores dentro de la División y la *Estación B* que es la estación del terminal de cobro o ventanilla. Estas dos estaciones al estar dentro de la misma área tienen unas funciones similares y otras en conjunto. Sus funciones principales son estimular el pago de los beneficiarios y procesar el mismo como se detalla en este manual.

A continuación las descripciones generales de cada estación y sus funciones básicas.

3.2 - Estación A - Estación de Cobradores

Esta estación esta encargada de coordinar la operación de cobro constante con los recaudadores de las Regiones y programarán sus funciones. Esta debe ser administrada por Recaudadores Sustitutos que tengan la potestad de realizar cualquier gestión oficial de cobro. Estos Recaudadores tienen la responsabilidad de coordinar planes de trabajo y visitar de los Recaudadores Auxiliares de las Áreas para impactar todas las comunidades de los Programas en coordinación con el Director(a) de la División. El Departamento de la Vivienda divide sus operaciones en nueve Regiones Principales para propósitos de su operación y gestión administrativa. Estas Regiones son las siguientes:

Ilustración 3, B - Mapa de Regiones



A continuación el detalle de cuales pueblos se encuentran dentro de cada una de estas:

A. ARECIBO

Camuy
Hatillo
Barceloneta
Florida
Manatí
Vega Baja
Vega Alta
Morovis
Ciales
Utua

B. AGUADILLA

Aguadilla
Isabela
Quebradillas
Moca
San Sebastián
Lares
Añasco
Aguada
Rincón

C. BAYAMÓN

Orocovis
Corozal
Naranjito
Comerio
Bayamón
Toa Alta
Toa Baja
Dorado

D. CAGUAS

Barranquitas
Aibonito
Salinas
Cayey
Cidra
Aguas Buenas
Caguas
Gurabo

E. CAROLINA

Carolina
Trujillo Alto
Loiza
Canovanas
Río Grande
Luquillo
Fajardo
Vieques
Culebra

F. HUMACAO

Guayama
Patillas
Arroyo
San Lorenzo
Maunabo
Yabucoa
Humacao
Las Piedras
Juncos
Naguabo
Ceiba

3.3 - Reglamentos Aplicables a la División de Recaudaciones

En todas y cada una de estas Regiones existen Recaudadores Auxiliares asignados que realizan gestiones de cobro. Estos están asignados ha realizar gestiones encaminadas al recaudo y procesamiento de los fondos recaudados según el Reglamento Número #25 del Secretario de Hacienda por el Artículo 7-A de la Ley Número 230, aprobada el 23 de Julio del 1974.⁵ Además su gestión ha sido revisada y autorizada por el Negociado de Recaudaciones del Departamento de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Los Recaudadores realizarán gestiones de cobro según el "Método de Cobro a los beneficiarios de los Programas del Departamento de la Vivienda" que se describe a continuación, este estipula los pasos a seguir para realizar un cobro efectivo y su procesamiento en las distintas situaciones surgidas.

⁵ Ver anejo - 4 - Reglamento Incluido

3.4 - Método de Cobro Interno para Recaudadores Auxiliares del Departamento de la Vivienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Como método de la política administrativa del Departamento se redacta este procedimiento de cobro interno para que los Recaudadores Auxiliares realicen y validen sus gestiones a todos los beneficiarios que se acogen a los Programas del Departamento de la Vivienda.

Propósito

“El propósito de este método es establecer las normas que deben seguir los Recaudadores Auxiliares al realizar las gestiones de cobro de deudas atrasadas a los beneficiarios de todos los Programas del Departamento de la Vivienda. También, establecen las normas para transigir y disponer administrativamente de las mismas y solicitar el que se declare incobrable, cancele o liquide una deuda.”

Este procedimiento debe ser aplicado por todos los Recaudadores Auxiliares en plena coordinación con el Recaudador Sustituto de cada Región y el Recaudador Oficial del Departamento de la Vivienda. Además corresponde al Director de la División de Recaudaciones la supervisión y seguimiento para su implantación.

3.5- Primera Gestión de Cobro Oficial – Estado de Cuenta Trimestral

El Área de Cobro de la División de Recaudaciones en la implantación de este procedimiento debe realizar las gestiones de cobro según se detalla en este método.

Como se detalla anteriormente en la sección 2.6, la información trimestral de la cuenta estará contenida en un **"Estado de Cuenta Trimestral"** mientras exista algún balance pendiente de pago en el Sistema "ICS". Este estado será la gestión informativa de parte de la agencia al beneficiario y se considera una **gestión de cobro oficial** para estos del Departamento de la Vivienda. A pesar de que este documento no es una Factura tiene una función similar y es entregado por el Recaudador Auxiliar.

Esta información le proveerá al beneficiario la orientación informativa necesaria para conocer el estatus de su balance a la fecha del Estado.

3.6 - Segunda Gestión de Cobro Oficial -Visitas de Recaudadores

La segunda gestión oficial de cobro es realizada mediante el Recaudador Auxiliar, cuando la entrega del Primer Aviso ha sido infructuosa, el Recaudador debe visitar al beneficiario para la gestión correspondiente como se detalla.

Los Recaudadores usarán como fuente de información los reportes de envejecimiento de las cuentas (por Programa, por concepto, por cuenta y por pueblo) para identificar aquellas cuentas que reflejen atrasos, esto mediante el Sistema "ICS" en coordinación con los Recaudadores Sustitutos de la Estación A. Este informe se imprimirá al principio de cada mes por Región y comprenderá el periodo del mes pasado. Cuando una cuenta alcanza un periodo atraso de 30 días calendario según el reporte se considera una "cuenta morosa" y requiere de una visita del Recaudador encaminada a cobrar el atraso.

En esta visita el Recaudador Auxiliar realizará una de las siguientes transacciones:

- a) Realiza el cobro al beneficiario, emitiendo un **"Recibo Oficial - Modelo 106"** correspondiente como se detalla en la sección 3.11 posteriormente.
- b) Si no se encuentra el beneficiario, entrega una nueva notificación de atraso mediante **"Notificación de Atraso- Segunda Aviso - Modelo 108"**, esta provee 10 días laborables para emitir el pago. (Esta se entrega en un buzón de la residencia o con algún vecino).
- c) Como última opción la emite mediante correo a la dirección postal del beneficiario según consta en el expediente.
- d) La acción tomada debe ser redactada en un informe de visitas para documentar la misma.

⁶ Ver Anejo - 7

Esta cuenta atrasada es revisada en el reporte del mes subsiguiente para conocer si fue pagada o mantiene un balance de sobre los 30 días para la gestión pertinente.

3.7- Tercera Gestión de Cobro Oficial - Carta Certificada

Aquellas cuentas que a pesar de realizar las gestiones anteriormente descritas entren en un periodo de 60 días o más deben ser procesadas mediante la Forma **"Notificación de Atraso-Tercer Aviso- Modelo 109'**". Estas cuentas requieren de una carta certificada mediante el correo para asegurar que la misma fue recibida por el beneficiario en la dirección postal indicada en el expediente. Esta documentación es parte del expediente de la región así como el acuse de recibo devuelto mediante correo.

Este expediente contendrá copia de toda la documentación oficial así como las gestiones de cobro realizadas en las visitas de los Recaudadores Auxiliares.

Luego de esta gestión la cuenta se mantiene en observación mediante el reporte de fin de mes para determinar si se recibió el pago de la misma y entonces determinar si amerita ser referida al Director de la División de Recaudaciones con un **"Informe de Gestiones Realizadas - Modelo 110⁸"**.

En el caso de que la cuenta reciba pagos entonces se determina en que periodo de atraso si alguno corresponde realizar algún aviso de los anteriormente descritos. Este ciclo se mantiene constante en todas las regiones de los Recaudadores y es responsabilidad de estos el seguimiento correspondiente y constante.

⁷ Ver anejo 8

⁸ Ver anejo 9

3.8 - Visita de Notificación de Referido

Luego de haber realizado las tres gestiones anteriores y agotar todos los recursos de cobro el Recaudador realiza una visita de **"Notificación de Referido- Modelo 108⁹"** cuyo propósito es conocer la intención del deudor y determinar si este tiene algún interés particular de realizar el pago que ubique la cuenta al menos en 30 días calendario para evitar el referido. De no tener intención de realizar el mismo el deber del Recaudador Auxiliar es informarle al deudor que su cuenta será referida al Director de la División de Recaudaciones en el Departamento de la Vivienda para realizar el procesamiento correspondiente.

3.9 - Referidos de Cuentas Morosas al Director de la División de Recaudaciones

Para que una cuenta sea referida al Director de la División de Recaudaciones antes se debe realizar el ciclo completo de las Gestiones de Cobro,

En el caso de que ninguna de estas gestiones produzca un pago satisfactorio (*30 días calendario*) al balance de la cuenta, se debe cumplimentar el **"Informe de Gestiones Realizadas- Modelo 108¹⁰"** y detallar las gestiones cuidadosamente para conocimiento del Director de la División de Recaudaciones. La decisión de enviar el caso al Área del Director de la División de Recaudaciones debe ser la última opción, es decir, se deben agotar todas las gestiones de visitas y seguimiento.

El Recaudador Oficial que refiere el caso debe estar debidamente orientado del mismo antes de tomar esta decisión y estar disponible para representar a la División de Recaudaciones y al Departamento de la Vivienda en cualquier citación al beneficiario para el procesamiento y cobro correspondiente.

⁹ Ver anejo - 10

¹⁰ Ver anejo 11

Este referido se realiza cumplimentando una **"Hoja de Trámite - Modelo 104"** con la descripción de la cuenta referida y todo el expediente del beneficiario incluyendo:

- **Notificaciones de Atrasos correspondientes**
- **Informe de Gestiones realizadas**
- **Notificación de referido**
- **Toda la documentación referente al caso.**

Estos documentos deben estar cumplimentados en todas sus partes con letra clara y legible, de lo contrario el expediente será devuelto a la región y al Recaudador correspondiente para su corrección.

3.10 -Registro de Recibos – “Recibo Oficial - Modelo 106”

El recibo de valores por parte de los Recaudadores requiere de la cumplimentación del **“Recibo Oficial - Modelo 106”**¹¹ según se detalla en la segunda gestión de cobro oficial. Estos recibos son confeccionados en imprenta como parte de la gestión del Director de la División y se mantienen en libretas con una numeración cronológica para su control.

- La custodia de estas libretas es responsabilidad de los Recaudadores Sustitutos de la Estación-A. Estos deben mantener un registro detallado de los recibos con la numeración específica de los libros entregados y los libros pendientes por entregar. Además estos libros deben permanecer en un lugar aislado e inaccesible a los demás funcionarios de la División y el encargado debe realizar un inventario físico periódicamente para informarle al Director de la División sobre su disponibilidad.

3.11- Uso de Recibos – “Recibo Oficial - Modelo 106”

En relación con el uso de estos recibos por parte de los Recaudadores Auxiliares el Reglamento #25 del Departamento de Hacienda indica en su quinta página, párrafo tres lo siguiente:

“ No se destruirán los recibos que resulten inservibles, sino que se escribirá sobre ellos la palabra “NULO” y la causa de la anulación, cuidando de que esta información quede escrita en el duplicado y triplicado del recibo en el caso de los Recaudadores Auxiliares”.

¹¹ Ver anejo

“Las agencias deberán tener disponible una caja de seguridad, o las que sean necesarias, para guardar los valores cobrados hasta que se depositen en el banco. La combinación de dicha caja de seguridad tendrá acceso solo el Recaudador Sustituto y su supervisor o representante autorizado”.

3.13 - Giros o Cheques

El recibo de valores como cheques o giros requieren de un procesamiento previamente estipulado también en el Reglamento # 25, el cual estipula lo siguiente:

Cuando el valor que se reciba no sea en efectivo procederán como sigue:

a) En caso de giros o cheques verificarán lo siguiente:

- 1) Estén girados a nombre del Secretario de Hacienda
- 2) La fecha no sea posterior a la que se recibe el pago
- 3) El importe en números y letras coincida
- 4) Esté firmado por el librador (el que paga el cheque).
- 5) Se indique el nombre y dirección del banco o institución que ha de pagar el valor.
- 6) Cualquier alteración o enmienda en la fecha o importe del cheque haya sido iniciado por el librador.
- 7) Cuando el cheque sea sin certificar, en la esquina inferior izquierda se indique el concepto y el número de seguro social del deudor o remitente; del librador no haber indicado esta información, el Recaudador deberá completar dicha información.

Además el Reglamento con relación al endoso del cheque indica lo siguiente:

“En el dorso de los cheques que se reciban, podrá utilizarse exclusivamente el espacio de 1.5 pulgadas partiendo del margen superior del cheque, para estampar el sello de goma que contendrá información relativa al depósito. El sello de goma será de 1.5 pulgadas de largo por 2.5 pulgadas de ancho y debe tener impresa información fija, así como espacios para información a llenarse”

Información fija

- Acredítese a la cuenta corriente del Secretario de Hacienda
- XXXX- Cifra de Depositante
- A/C/D – Al Cuidado de Banco Gubernamental de Fomento.
- Número de Cuenta Corriente
- Agencia

Información a llenarse

- Fecha – Fecha del depósito, la cual se indicará en el formato mes, día y año.
- Número del depósito – Se indicarán los últimos cuatro dígitos del número preimpreso de la hoja de depósito.
- Concepto - Se indicará la clase de ingreso.

En los casos en que deba indicarse la fecha en que éstos se reciben, deberán insertarla en la esquina superior izquierda del cheque en forma abreviada, utilizando el formato mes, día y año.

Esta Estación – B también se recibirán los cheques de la correspondencia diaria, de los pagos enviados por correo y debe intervenir los mismos para aplicar el mencionado procedimiento, según sea el caso.

3.14- Tarjeta de Crédito y Débito

Las Tarjetas de Crédito y Débito deben recibirse únicamente en la Estación-B (Oficina Centrales) ya que en las regiones no existen terminales de cobro. Estos fondos deben ser depositados directamente en la cuenta del Banco Popular provista para estos propósitos por el Departamento de Hacienda. El recaudador deberá verificar lo siguiente:

- Fecha de vigencia
- Aprobación
- Firma
- Balance
- Identificación de la persona que efectuó el pago

El Recaudador Oficial que procesó los recaudos del día debe ser asignado para procesar sus ingresos en la documentación oficial según concepto para garantizar que las remesas contendrán cobros de la misma especie y facilitar una contabilidad efectiva y correcta en la División de Recaudaciones. En esta ventanilla de cobros debe existir un Recaudador Oficial que únicamente procese los cobros relacionados a la División de Recaudaciones, esto para garantizar que estos fondos serán procesados de manera separada.

Como parte del cuadro diario esta estación debe cumplimentar la documentación oficial, hacer su cuadro diario, realizar el depósito diario y enviar sus documentos al Área de Registro en Sistema SAIR. Esto para que los cobros realizados sean reflejados posteriormente en el sistema computarizado que informa al Departamento de Hacienda.

El proceso de cuadro de ingresos recibidos es el mismo de todos los recaudadores de las regiones y será descrito a continuación.

3.15 – Cuadre Diario de los Recaudador Auxiliar

El proceso de cuadro de ingresos requiere de un proceso diario en el que el Recaudador Auxiliar detalle su gestión al Recaudador Sustituto. El cuadro diario consiste en realizar el detalle específico de los valores recibidos durante el día. Para esto se debe cumplimentar el **"Hoja de Cuadre Diario de Recaudador Auxiliar- Modelo 101"**¹², esta hoja refleja las cifras numéricas de los recibos emitidos, el total de los valores cobrados y un detalle de la especie de valor recibido así como la información del Recaudador que realizó las transacciones.

Esta Forma se cumplimenta todos los días al finalizar la jornada de recaudo diaria. Esta debe estar acompañada con copia de todos los recibos oficiales emitidos durante el día y los valores recibidos al Recaudador Sustituto.

El Recaudador Sustituto debe realizar una inspección de los valores recibidos en comparación con los recibos emitidos y la Hoja de cuadro diario a cada Recaudador Auxiliar y entonces realizar un solo depósito de los valores de todos los Recaudadores durante el día.

3.16 – Cuadre Diario de los Recaudador Sustituto

Luego de terminada la gestión diaria de los Recaudadores Auxiliares, el Recaudador Sustituto recibe el cuadro diario mencionado anteriormente y cuadra con cada Recaudador sus recaudaos diarios. Entonces este cumplimenta el **"Hoja de Cuadre Diario de Recaudador Sustituto - Modelo 102"**, en esta hoja el Recaudador Sustituto detalla únicamente el total los valores recibidos por cada Recaudador Auxiliar y totaliza el total cobrado durante el día, cantidad por la cual realizará el depósito del día.

¹² Ver anejo 14

“Al seleccionar el personal que actuará como Recaudador, las agencias deberán asegurarse que las funciones que este realiza no confluyan con las funciones asignadas a como Recaudador. El personal que se nombre como Recaudador no podrá hacer gestiones o funciones de cobro de deudas, solamente expedirá los recibos como evidencia del pago recibido.”

El Reglamento citado aplica para los todos los nombramientos de Recaudadores dentro de la División y el modelo a cumplimentar para estos es el **“Modelo SC 1037¹³”**.

3.19 - Procesamiento de Pagos Diarios en Ventanilla

Este proceso de Recibo de Valores y procesamiento esta regulado también por el Reglamento #25 del Departamento de Hacienda. Esta hace referencia en la Parte-C de Disposiciones Específicas - Recibo de Valores lo siguiente:

“ Los Recaudadores deberán expedir los recibos, debidamente firmados, en estricto orden numérico, a nombre de la persona de quien se recibe el pago, informando el importe recibido, Los Recaudadores expedirán el “Modelo SC 1036”, “Recibo Oficial (SAIR)”, “Recibo Oficial, en original y copia, y los Auxiliares el Modelo SC 1037 (SAIR), Recibo Oficial del Recaudador, original y dos copias, Anejos 2 y 3. El original lo entregarán o enviarán a la persona de quien se recibe el valor”

Este proceso surge en la Estación-B ya que en esta también opera el Sistema SAIR que transmite los balances de recaudo al Departamento de Hacienda, el cual será explicado más adelante.

¹³ Ver anejo -13

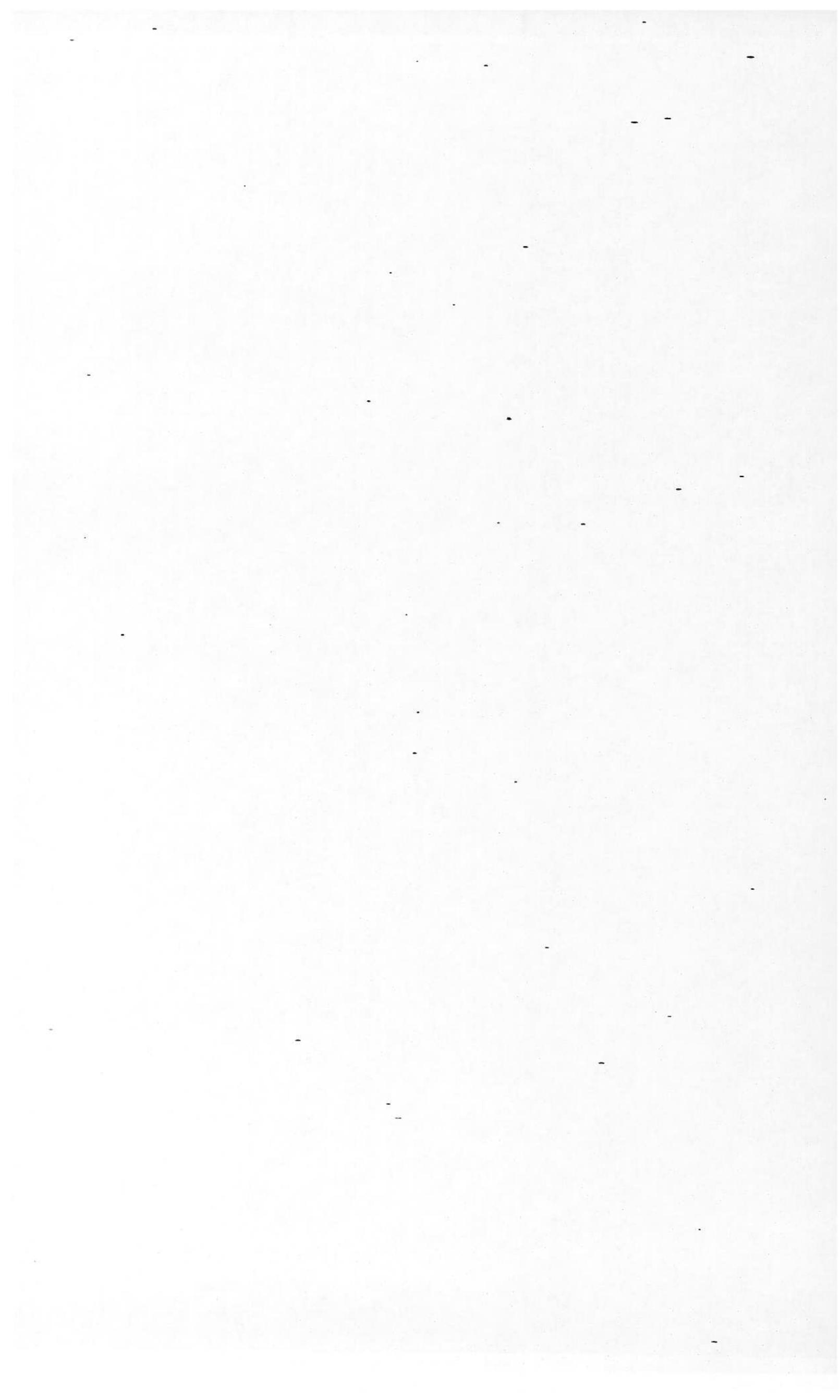
3.20 - Segregación de Recaudos de la Estación - B

En la Estación-B el Oficial a cargo del Sistema S.A.I.R. recauda y procesa otros conceptos de cobro, propios del Departamento de la Vivienda que no pertenecen al Sistema de cuentas "ICS" de la División de Recaudaciones. Estos conceptos no son parte de las cuentas por cobrar de la División de Recaudaciones, pero como son ingresos normales de la función operacional del Departamento de la Vivienda, son responsabilidad de la División de Recaudaciones y requieren de un procesamiento estricto e informativo al Departamento de Hacienda. Estos ingresos deben ser segregados de los conceptos de cobro por cuentas por cobrar formalizadas en la División de Recaudaciones para garantizar que el procesamiento sea uno individualizado que permita una contabilidad mucho más efectiva y auditable en la Documentación Oficial.

En la Estación - B se requiere un Recaudador Oficial que procese única y exclusivamente los recaudos relacionados a los Conceptos de Cobro de las cuentas por cobrar establecidas en la División de Recaudaciones, esto para que la documentación sea similar a la de los Recaudadores de las Áreas y garantizar que sus remesas de ingresos solo contendrán pagos de conceptos de cobro relacionados a las cuentas por cobrar de la División de Recaudaciones.

Este Recaudador recibirá los pagos de acuerdo a lo establecido en el Manual cumplimentando el "**Recibo Oficial - Modelo 106**" como se detalla en la segunda gestión de cobro oficial para ser consistente en la contabilidad de los conceptos de cobro concernientes a la División de Recaudaciones.

Este Recaudador Oficial recibe "**Valores**" (*dinero en efectivo, giros, cheques y tarjetas de crédito y débito*) para procesarlos y cada uno de estos "**Valores**" se procesa de manera diferente de acuerdo a su naturaleza. Tomando en consideración el Reglamento #25, redactamos y citamos anteriormente el procesamiento de valores, el cual aplica a todos los Recaudadores Oficiales y Auxiliares. A continuación una descripción del proceso de Recaudo de los Valores según el mencionado reglamento.



CAPITULO 4
ÁREA DE ANÁLISIS E INTERVENCIÓN DE REMESAS DE INGRESOS

4.1 - Área de Análisis e Intervención de Remesas

Luego de haberse completado el anterior proceso de recaudo y procesamiento de datos en el Sistema SAIR, la Remesa de Ingresos es enviada con **"Hoja de Trámite - Modelo-104"** al Área de Análisis e Intervención de Remesas de la División de Recaudaciones. Esta área es la encargada de intervenir toda la documentación y asegurarse de que ha sido cumplimentada correctamente y en su totalidad. Para esto es indispensable realizar un análisis de todos los documentos oficiales contenidos en la misma, así como de la información que estos contienen. Esto con la intención de detectar errores de cumplimentación en los documentos, falta de información, errores de suma y documentación incompleta ya que esta información posteriormente será registrada en el Sistema "ICS".

4.2 - Pre-intervención Documentos Oficiales de la Remesa de Ingresos

Una Remesa de Ingresos debe contener al menos ocho documentos oficiales para ser pre-intervenida y cada uno requiere de requisitos específicos de cumplimentación y procesamiento. Estos son los siguientes:

- 1. Hoja de Cuadre Diario - Modelo 101 .**
- 2. Hoja de Cuadre Diario - Modelo 102**
- 3. Detalle de Ingresos del Recaudador - Modelo SC-799**
- 4. Recibos Oficiales del Recaudador - Modelo 106**
- 5. Hoja de depósitos**
- 6. "Detalle de Valores a Depositarse"- (Modelo SC 1230) -SAIR**
- 7. "Detalle de Ingresos"- (Modelo SC 1218) -SAIR**
- 8. "Informe de Depósitos"- (Modelo SC 1230) -SAIR**
- 9. "Comprobante de Remesas"- (Modelo SC 745) -SAIR**

Todos estos documentos deben formar una Remesa de Ingresos debidamente completada y procesada. La información contenida en cada uno hace que estos estén relacionados entre sí. A continuación describiremos como se pre-interviene cada uno de estos documentos para la aprobación final del Oficial Pre-interventor. Estos documentos ya han sido previamente procesados en el Área de Registro en Sistema SAIR por los administradores del Sistema y cualquier hallazgo que requiera cambios debe ser informado a estos para la corrección correspondiente.

4.3 -Pre-intervención de "Recibo Oficial - Modelo 106 "

La preintervención de un Recibo Oficial consiste en lo siguiente:

- Verificar que este ha sido cumplimentado en todas sus partes.
 - a. Fecha
 - b. Cantidad
 - c. Nombre y Apellidos
 - d. Recaudador
 - e. Parcela
 - f. y otros

- En el caso de que se detecte falta de información se debe contactar el Recaudador e informarle de la irregularidad, corregir el error y cumplimentar la información con la autorización del Director de Recaudaciones iniciando la Forma **"Recibo Oficial - Modelo 106 "**.

4.4 -Pre-intervención de "Hoja de Depósito"

La preintervención de la **"Hoja de Depósito"** consiste en lo siguiente:

- Verificar si esta ha sido ponchada para garantizar que ha sido recibida por el banco.
- Verificar que el total informado sea el mismo en la **"Hoja de Cuadre Diario"**.
- Verificar errores de suma.

4.5 -Pre-intervención de "Hoja de Cuadre Diario Recaudador Auxiliar - Modelo 101"

La pre-intervención de esta **"Hoja de Cuadre Diario Recaudador Auxiliar - Modelo 101"** requiere de verificar la siguiente información contenida:

- Verificar la fecha de la hoja, esta debe ser la del día recaudado.
- Verificar la información del recaudador debidamente cumplimentada.
- Verificar la secuencia de los recibos emitidos **"Recibo Oficial Modelo 106"** para asegurar que estén en estricto orden con los que acompañan el documento.
- Verificar la suma de los valores detallada y compararla con la cantidad total informada.
- Verificar la Firma y el número del Recaudador Oficial.

4.6 - Pre-intervención - "Detalle de Ingresos - Modelo SC 799"

Este documento oficial esta regulado por el Reglamento #25 del Departamento de Hacienda y presenta una relación de todos los recibos expedidos por un recaudador por cobros recibidos durante la semana. Esta información esta detallada en los cuadros diarios previamente discutidos.

Como parte de la pre-intervención de este documento se realiza el siguiente procedimiento:

- Verificar la fecha de la semana que comprende el documento, este es el resumen de las **"Hojas de Cuadre Diario - Recaudador Auxiliar - Modelo 101"**.
- Verificar la secuencia de los Recibos Oficiales emitidos, que coincidan con los informados en las **"Hojas de Cuadre Diario - Recaudador Auxiliar - Modelo 101"**.
- Verificar el total en la suma de los recaudos.

4.7 – Certificación de Preintervención

El Oficial Auxiliar a cargo de pre-intervenir la **“Remesa de Ingresos”** una vez termina el proceso de pre-intervención estampa en la Forma de **“Detalle de Ingresos”** el sello de **“PRE-INTERVENIDO”** con sus iniciales y fecha de la certificación. Ejemplo de sello a estampar:

PRE-INTERVENIDO
Nombre <u>Juan</u>
Fecha -10 Mayo 2XXX

De esta forma la **“Remesa de Ingresos”** se encuentra certificada y lista para ser registrada en el Sistema **“ICS”**.

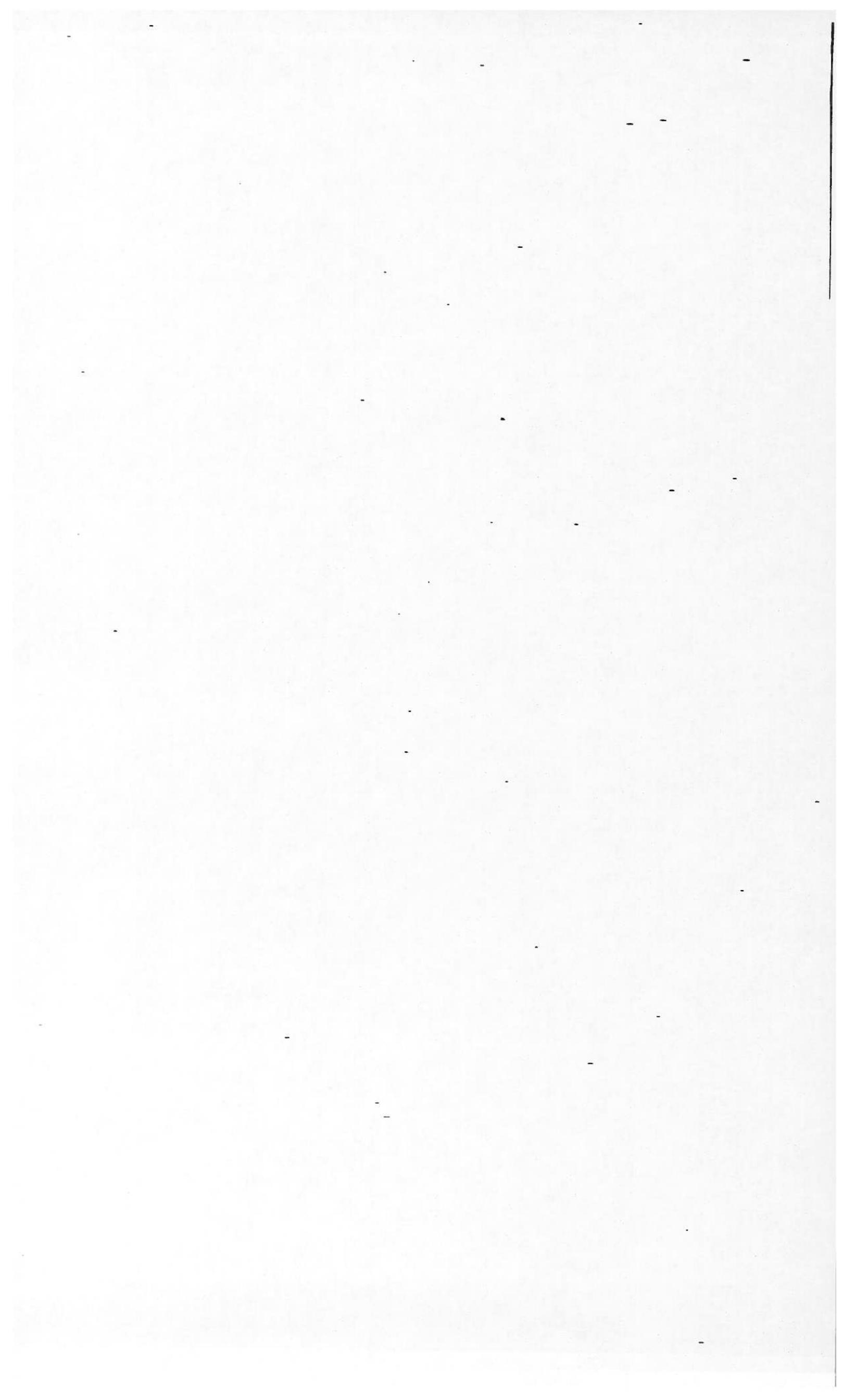
4.8 – Detección de errores en Remesas de Ingresos

Como mencionamos anteriormente el Análisis e Intervención de Remesas de Ingresos en todos sus documentos garantiza que la información que se registrará en el Sistema **“ICS”** es la correcta. En la detección de errores pueden surgir varias situaciones. A continuación la descripción de las posibles situaciones surgidas y la forma en que corregirá la situación, de acuerdo a la complejidad de los errores cometidos.

- Informar al Recaudador Oficial del error cometido e intentar corregirlo con autorización del Director de la División de Recaudaciones y las iniciales del Oficial.

- Contactar el Recaudador para clarificar cualquier duda surgida

- En caso de ser una situación compleja que este fuera del alcance del Oficial Pre interventor, devolver la documentación al Recaudador con una **"Hoja de Trámite"** y explicación del hallazgo.



CAPITULO 5
ÁREA DE REGISTRO DE PAGOS

.5.1 - Área de Registro de Cobros

El Área de Registro de Cobros está encargada de registrar todos los cobros reflejados en las **"Remesas de Ingresos"** que fueron intervenidas anteriormente en el área de Análisis de Remesas de Ingresos.

Además esta área debe realizar cuadros de las cuentas registradas al final del día en el Sistema "ICS" ya que su función es afectar las cuentas de los beneficiarios y estas eventualmente afectarán el Mayor General (*General Ledger*). Estas funciones serán descritas en las partes que se describen a continuación.

Como norma general el Área de Registro de Cobros nunca podrá registrar un pago a una cuenta que no pertenezca a una Remesa de Ingreso ni haya pasado por el debido proceso que explicamos anteriormente.

Esta Área por ser un área de registro que afecta directamente el Sistema "ICS" debe ser operada y administrada por personal cualificado y con un adiestramiento basto del módulo. Además debe tener una supervisión constante y efectiva con el fin garantizar un registro efectivo y correcto.

5.2 – Registro de Transacciones en Sistema “ICS”

El ciclo de recaudo de una cuenta culmina con el registro del pago en el Sistema “ICS”. Luego de haber sido analizado y pre-intervenido el pago en el Área de Análisis Preintervención, anteriormente descrita, la **“Remesa de Ingreso”** pasa al Área de Registro del Sistema “ICS”.

En esta Área el Oficial Auxiliar a cargo de realizar el registro, debe asegurar que esta **“Remesa de Ingreso”** haya sido certificada con el sello de **“PREINTERVENIDO”** antes de proceder a registrar los pagos contenidos en esta. Luego de haber verificado debe proceder con el siguiente procedimiento:

1. Seleccione la opción de transacciones en la barra del Menú , luego aparecerá la pantalla de Agregar pagos.
2. En esta pantalla tendrá la única opción de seleccionar a que cuenta añadir un pago, o un cargo o un descuento. (Estas últimas dos opciones para cualquier eventualidad de corrección de balance o adición de interés).
3. Seleccione en el tercer campo la cuenta que va a afectar y luego cumplimente la pantalla.
4. En descripción incluya el nombre del Recaudador que aparece en el Recibo.
5. Tipo de Transacción – Seleccione pago.

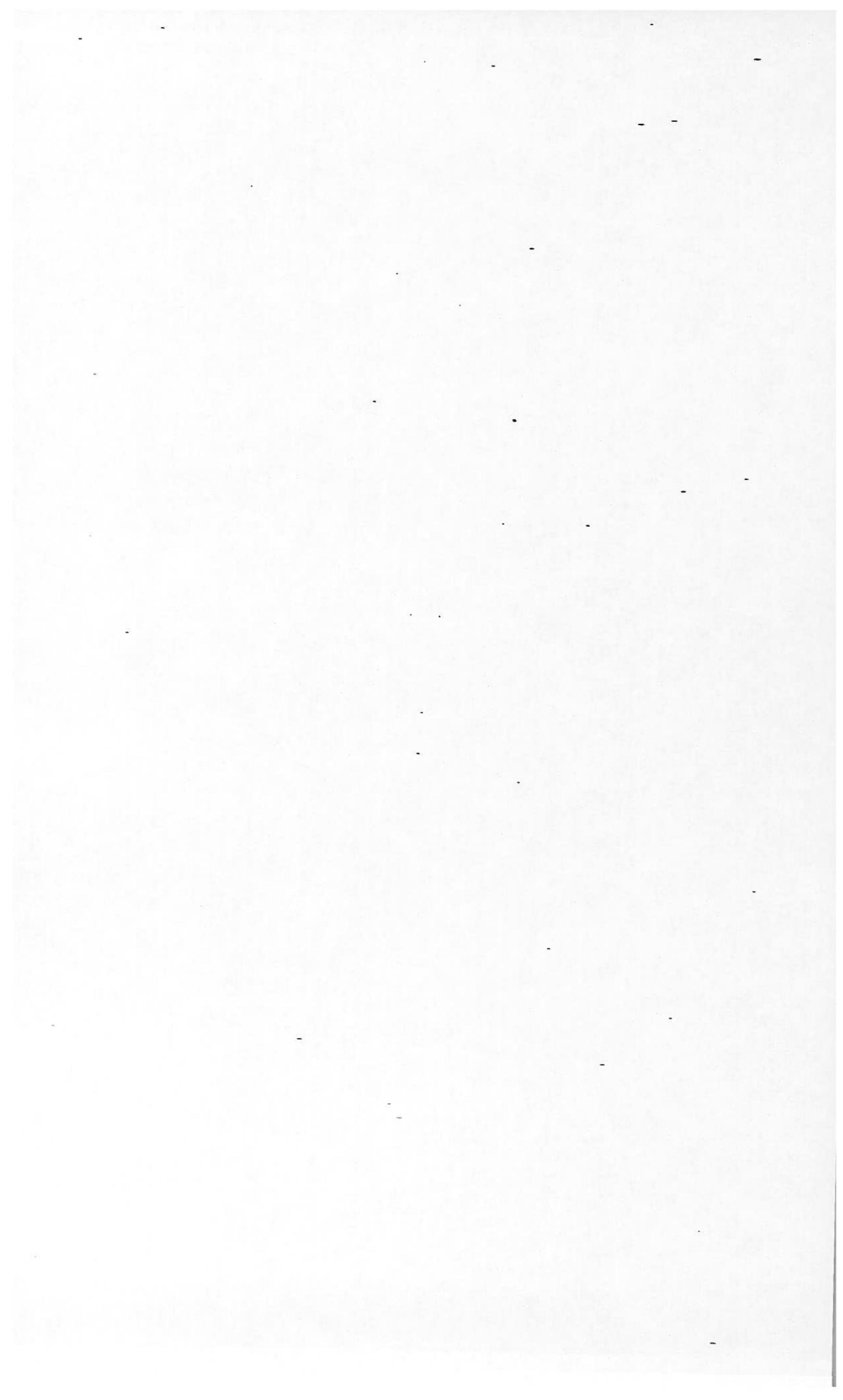
Ilustración 5.A - Registro de Pagos

Fecha	Monto	Saldo	Vale	Detalle

6. En **Número de documento** – Incluya el número de recibo.
7. En **Total** - Incluya el total pagado en el recibo.
8. Seleccione la opción de **“Aplicar Automático”** ya el pago ha sido debidamente registrado.
9. Para registrar un nuevo pago selecciones la opción de **“Grabar”** y aparecerá nuevamente la pantalla.

5.3 – Cuadre de Registros realizados

5.4 – Impresión de Reportes



CAPITULO 6

ÁREA DE SECRETARIA Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES

6.1 - Área de Secretaria de la División de Recaudaciones

El Área de la secretaria de la División de Recaudaciones tiene varias funciones importantes en el desempeño administrativo de la división. Estas tareas son las siguientes:

- Brindar apoyo administrativo y clerical al Director de la División y a todos los Oficiales Auxiliares.
- Atender el público y brindar orientación en una función de servicio al cliente.
- Recibir, controlar y registrar la correspondencia diaria y la documentación oficial.
- Redactar documentos e informes
- El control absoluto de los expedientes del archivo activo e inactivo de la División de Recaudaciones.
- Realizar cualquier otra tarea que se le asigne para el buen funcionamiento de la División.

6.2 - Archivo Activo

Luego crear el expediente en el Área de Creación y Mantenimiento de Cuentas (*sección 2.2*), las cuentas activas se formalizan en un expediente con su número de cuenta según asignado por el Sistema "ICS". Este expediente debe tener todos los documentos necesarios como el pagaré, contrato u obligación firmada del cliente o beneficiario así como copia de la documentación oficial con toda la información pertinente a este (*ver sección 2.2*).

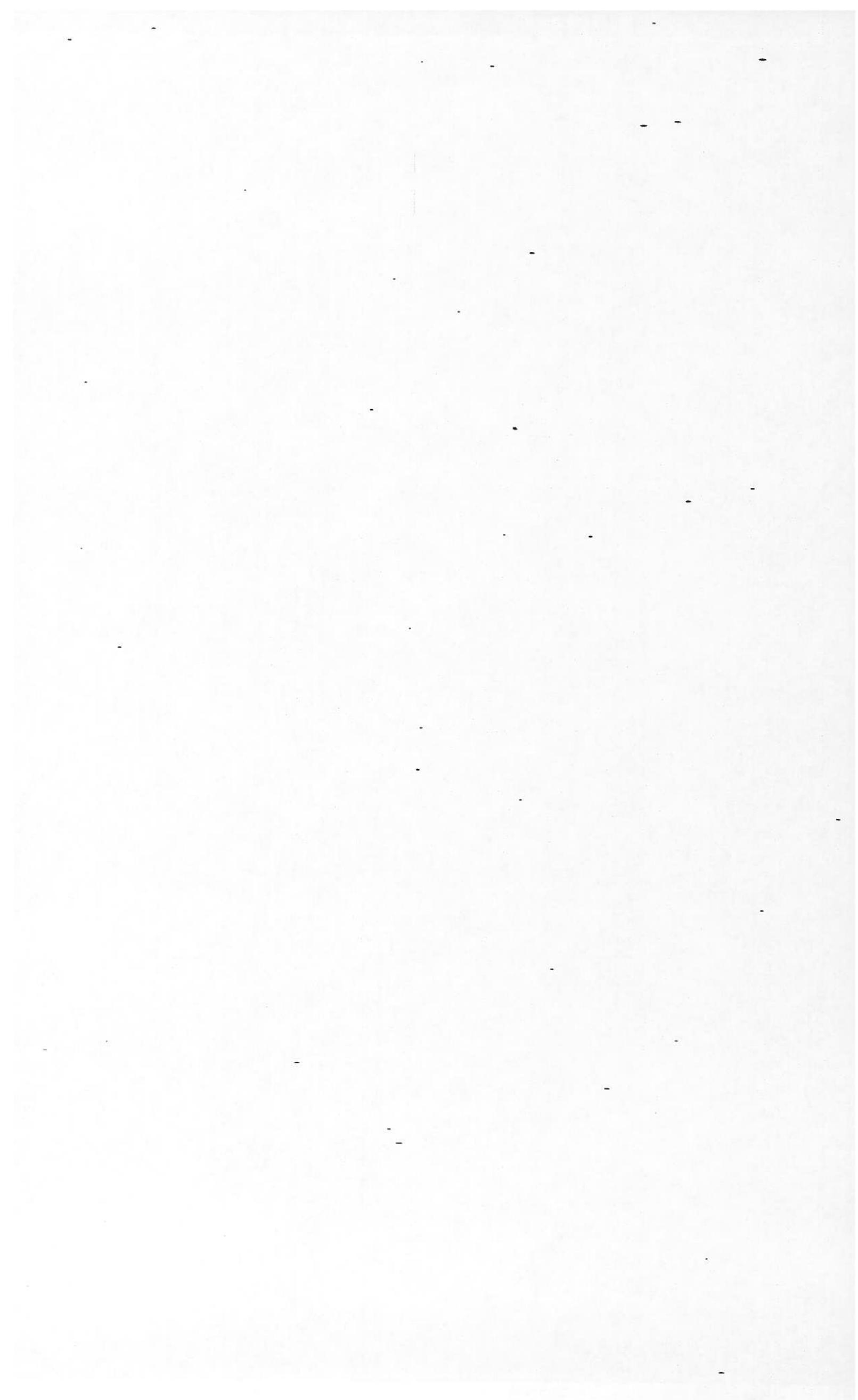
Es responsabilidad de la secretaria de la División mantener control de la entrada y salida de expedientes activos y mantener una tarjeta en el expediente que indique los usuarios de este.

6.3 - Archivo Inactivo

El archivo inactivo debe contener todos los expedientes de todas las cuentas que han sido saldadas. Este expediente será referido por el Área de Registro y debe estar certificado por el Director de la División de Recaudaciones. Este archivo debe estar capacitado para tener espacio suficiente, ya que estos documentos oficiales podrán ser intervenidos periódicamente por los Auditores Externos, Auditores Internos y la Oficina del Contralor.

6.4 - Archivo de Remesas de Ingresos

El archivo de las "**Remesas de Ingresos**" es otra responsabilidad de la secretaria de la División de Recaudaciones. Estas remesas deben ser archivadas por fecha y orden cronológico y deben mantenerse en un archivo seguro ya que también están sujetas a auditorias.



CAPITULO 7
ÁREA DE DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIONES

7.1 - Área del Director de la División de Recaudaciones

El Área del Director de la División de Recaudaciones tiene la mayor responsabilidad de la División. Esta área requiere de la supervisión completa de todas las operaciones de la División, así como proveer el apoyo necesario para todas las transacciones. Entre las funciones más importantes de esta están las siguientes:

- Supervisar que las labores de los funcionarios se están realizando de acuerdo al **Manual de Normas y Procedimientos de Recaudaciones** y de acuerdo a las normas de sana administración.
- Analizar todos los reportes del Sistema "ICS" implantado.
- Preparar informes de los recaudos realizados y de todas las cuentas para informarle a las Divisiones de Finanzas Estatales y Federales.
- Certificar los casos de las cuentas activas e inactivas.
- Establecer métodos de seguimiento a las cuentas nuevas en todos los Programas con los Administradores de estos.
- Supervisar la coordinación de todas las gestiones de cobro de los Recaudadores Oficiales de las Áreas.
- Conciliar los reportes del Sistema "ICS" con los reportes de los pagos registrados del Sistema SAIR

Luego de establecer los balances finales de las cuentas por Programa, el Director tiene la responsabilidad de generar la entrada de ajuste que será registrado en el sistema EMPHASYS y PRIFAS en el Mayor General (*General Ledger*) del Sistema de Contabilidad Computarizado de las Divisiones de Finanzas Federales y Estatales respectivamente y referirla a los Directores de las mencionadas áreas.

7.2 - Impresión de Reportes en el Sistema "ICS"

El Sistema "ICS" provee la opción de impresión de reportes de recaudo por diferentes conceptos y fechas. Esta función está limitada al Área del Director de la División por motivos de seguridad del Sistema "ICS". El Director de la División de Recaudaciones tiene la potestad de imprimir los reportes del Sistema "ICS" para asegurar la confiabilidad de los datos registrados. Estos serán de gran utilidad para la conciliación de los Sistemas "ICS" y el Sistema "SAIR".

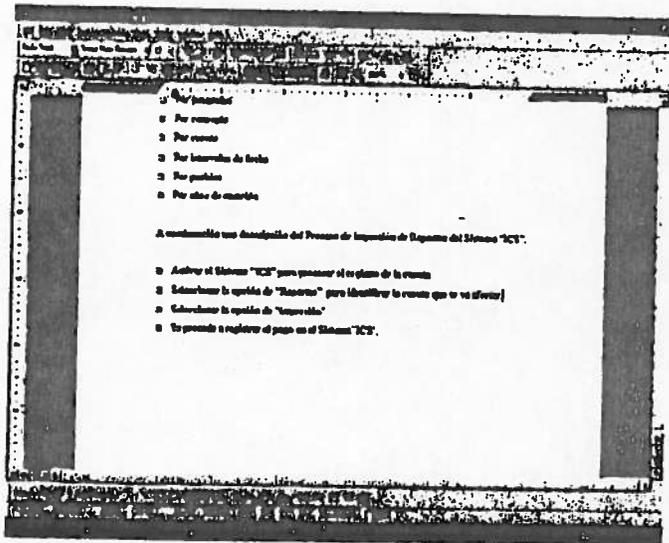
Estos reportes se pueden imprimir con los siguientes enfoques:

- Por Programa
- Por concepto
- Por cuenta
- Por intervalos y periodos de fecha
- Por pueblo
- Por años de creación

A continuación una descripción del Proceso de impresión de Reportes del Sistema "ICS".

- Activar el Sistema "ICS" para procesar el registro de la cuenta.
- Seleccionar la opción de "Reportes" para seleccionar el reporte deseado.
- Seleccionar la opción de "IMPRESIÓN".
- Se procede a imprimir el pago en el Sistema "ICS".

Ilustración 7.A - Reportes del Sistema "ICS"



7.3 - Conciliación de datos registrados en el Sistema "ICS" y Sistema "SAIR"

CAPITULO 8

· ANEJOS

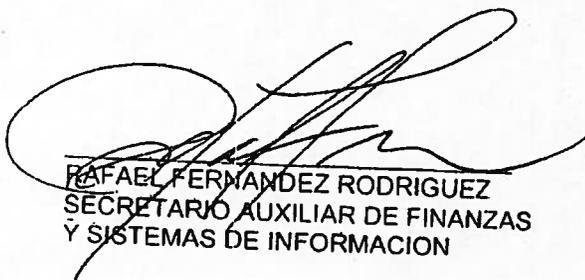
CAPITULO 9 VIGENCIA

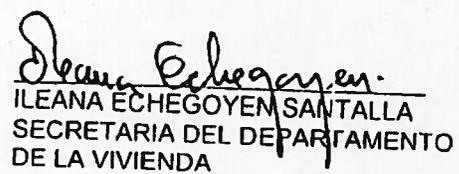
Este Manual entrará en vigor inmediatamente.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico hoy día 27 de Agosto 2004.

RECOMENDADO POR:

APROBADO POR:


RAFAEL FERNANDEZ RODRIGUEZ
SECRETARIO AUXILIAR DE FINANZAS
Y SISTEMAS DE INFORMACION


ILEANA ECHEGOYEN SANTALLA
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO
DE LA VIVIENDA

CONTENIDO DE DOCUMENTOS OFICIALES

1. Modelo 101 - Hoja de Cuadre Diario de Recaudadores Auxiliares
2. Modelo 102 - Hoja de Cuadre Diario de Recaudadores Sustitutos
3. Modelo 103 - Hoja de Información Personal de cuentas por cobrar
4. Modelo 104 - Hoja de Trámite
5. Modelo 105 - Hoja de Cambios de Dirección
6. Modelo 106 - Recibo Oficial
7. Modelo 107 - Hoja de Cotejo de Requisitos para cuantas por cobrar
8. Modelo 108 -Notificación de Atraso Segundo Aviso
9. Modelo 109 -Notificación de Atraso Tercer Aviso
10. Modelo 110 -Informe de Gestiones Realizadas
11. Modelo 111 - Notificación de Referido

Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones

Modelo 101

Hoja de Cuadre Diario de Recaudadores

Fecha - _____ de _____ 20____

Nombre del Recaudador _____

Número Recaudador _____ Región o Área _____

Certifico que expedí los recibos oficiales desde el # _____ hasta el # _____ y que recibí la cantidad TOTAL de valores de \$ _____ por los recaudos realizados durante el día. A continuación un detalle de los ingresos recibidos.

<u>Descripción de Valores</u>	<u>Total</u>
1. Efectivo	\$ _____
2. Giro Postal	_____
3. Cheque	_____
Total de Ingresos \$	_____

Nombre del Recaudador

Firma del Recaudador

Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones

Modelo 102

Hoja de Cuadre Diario de Recaudador Sustituto

Fecha - ____ de ____ 20__

Nombre del Recaudador _____

Número Recaudador _____ Región o Área _____

Certifico que recibí del Recaudador(es) de detalle de los recibos emitidos durante el día, así como los valores que se reflejan en su "Hoja de Cuadre Diario Modelo 101".

A continuación el detalle recibido de cada Recaudador:

1. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
2. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
3. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
4. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
5. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
6. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
7. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____
8. Nombre _____	Número _____	Cantidad \$ _____

Total recibido durante el día \$ _____

Nota : El depósito de estos valores será procesado a la mayor brevedad.

Nombre del Recaudador

Firma del Recaudador

Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones

Modelo 103

HOJA DE INFORMACIÓN PERSONAL DE CUENTA POR COBRAR

Fecha _____

1. Nombre - _____ Inicial _____
2. Apellido Paterno - _____
3. Apellido Materno - _____
4. Seguro Social - _____ - _____ - _____ Número de Licencia _____
5. Dirección Física _____
Pueblo _____ Zip Code _____
6. Dirección Postal - _____
Pueblo _____ Zip Code _____
7. Teléfono Residencial _____ Tel. Trabajo _____
8. Programa que refiere la cuenta - ADMV _____ DEPARTAMENTO _____
SECCION 8 _____ HOME _____ OTRO _____ (Federal _____ Estatal _____)
9. Concepto de la Deuda - _____
10. Fecha del Contrato o Pagaré - _____
11. Oficial Administrativo _____

**Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones**

Modelo 104

HOJA DE TRAMITE

A _____

De _____

Fecha _____

Asunto _____

-
- Firmar y Devolver
 - Faltan Documentos
 - Falta Información
 - Otros

CAMBIO DE INFORMACIÓN EN SISTEMA

Número de Cuenta _____
Fecha _____

1. Nombre - _____ Inicial _____
2. Apellido Paterno - _____
3. Apellido Materno - _____
4. Seguro Social - _____ - _____ - _____ Número de Licencia _____
5. Dirección Física _____
Pueblo _____ Zip Code _____
6. Dirección Postal - _____
Pueblo _____ Zip Code _____
7. Teléfono Residencial _____ Tel. Trabajo _____

INFORMACIÓN NUEVA

1. Nombre - _____ Inicial _____
2. Apellido Paterno - _____
3. Apellido Materno - _____
4. Seguro Social - _____ - _____ - _____ Número de Licencia _____
5. Dirección Física _____
Pueblo _____ Zip Code _____
6. Dirección Postal - _____
Pueblo _____ Zip Code _____
7. Teléfono Residencial _____ Tel. Trabajo _____

PARA USO OFICIAL DEL AREA DE FACTURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS

Nombre del Oficial que refiere al cambio _____
Área que refiere el cambio _____

Oficial que realiza el cambio en el Área de Creación, Mantenimiento y Facturación

Nombre _____

Fecha _____

Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones

Modelo 106

RECIBO OFICIAL



Fecha _____ / _____ 20____
Día Mes Año

Cantidad \$ _____

Recibí de _____ Seguro Social _____ - _____ - _____

Número de Cuenta _____
Programa Concepto Año Pueblo Secuencia

la cantidad de _____

- ___ 001 - DEPARTAMENTO VIVIENDA
- 01 - ___ Auditoria
- 02 - ___ Otros

- ___ 003 - SECCION 8
- 07 - ___ Auditoria
- 08 - ___ Otros

- ___ 002- ADMV
- 03- ___ Arrendamientos de Solares
- 04- ___ Venta de Solares
- 05- ___ Vivienda Bajo Costo
- 06- ___ Materiales Recobrables
- 07- ___ UM-6 Solares
- 08- ___ Otros

- ___ 004 - HOME
- 11 - ___ Recapture
- 12 - ___ Program Incorr.e
- 13 - ___ Otros

Valor Recibido en:

- Efectivo \$ _____
- Giro Postal # _____
- Cheque # _____

Recaudador Oficial / Auxiliar _____

Número Recaudador _____

HOJA DE COTEJO DE REQUISITOS PARA CUENTAS POR COBRAR

- Contrato, pagaré o documento legal que estipule los acuerdos del Programa y el beneficiario. Este documento debe contener información completa del beneficiario. Asegúrese de que contiene lo siguiente:
 - Nombre con dos apellidos
 - Número de seguro social
 - Dirección física
 - Dirección postal
 - Nombre del cónyuge
 - Número de Seguro social cónyuge
 - Descripción exacta del concepto de deuda y Programa que lo refiere
 - Fecha del acuerdo
 - Cantidades específicas del acuerdo y periodo de obligación
 - Fecha oficial del documento
 - Sello de notarización
 - Otros documentos relacionados a la cuenta referida
 - Copia de identificación Personal del Beneficiario

Verifique que la información antes mencionada se encuentre presente en el expediente y proceda según el Manual de Normas y Procedimientos de la División de Recaudaciones.

Comentarios

Nombre del Oficial Auxiliar

Fecha

Firma

**Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones**

Modelo 108

NOTIFICACIÓN DE ATRASO

Fecha _____

Sr(a). _____
Deudor del Departamento de la Vivienda
Número de Cuenta _____

SEGUNDO AVISO

El Departamento de la Vivienda y su División de Recaudaciones mantiene a la fecha de este Aviso un balance pendiente de pago de _____ con más de 30 días de atraso. Es necesario que su cuenta sea pagada en un termino menor de ____ días en la Región de _____.

Para cualquier información adicional comuníquese con la mayor brevedad al Tel. _____ con el Recaudador Auxiliar Sr.(a) _____.

Agradecemos su gestión para evitar cualquier otra gestión de cobro relacionada a su cuenta. Si desea enviar su pago por correo lo puede hacer a la siguiente dirección:

**Secretario de Hacienda
PO BOX 12345
San Juan , PR 00946**

Nota: Cualquier deuda o balance pendiente de pago que el Departamento de la Vivienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico según la ley #230 del 23 de julio del 1974 registre como incobrable será referida al Departamento de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para la gestión pertinente.

Departamento de la Vivienda
Secretaría Auxiliar de Sistemas de Información
División de Recaudaciones

Modelo 109

NOTIFICACIÓN DE ATRASO

Fecha _____

Sr(a). _____
Deudor del Departamento de la Vivienda
Número de Cuenta _____

TERCER AVISO

El Departamento de la Vivienda y su División de Recaudaciones mantiene a la fecha de este Aviso un balance pendiente de pago con más de 60 días de atraso. Es necesario que su cuenta sea pagada en un termino menor de ____ días en la Región de _____ De no recibir su pago dentro del término indicado su cuenta será referida al Director de la División de Recaudaciones para la gestión pertinente.

Para cualquier información adicional comuníquese con la mayor brevedad al Tel. _____ con el Recaudador Auxiliar Sr.(a) _____.

Nota: Cualquier deuda o balance pendiente de pago que el Departamento de la Vivienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico según la ley #230 del 23 de julio del 1974 registre como incobrable será referida al Departamento de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para la gestión pertinente.

Departamento de la Vivienda

Modelo 110

División de Recaudaciones

INFORME DE GESTIONES REALIZADAS

A continuación las gestiones realizadas en relación con la cuenta
_____ del Sr(a) _____

Primera Gestión – Fecha de gestión Realizada

Segunda Gestión – Fecha de gestión Realizada

Tercera Gestión – Fecha de gestión Realizada

Recomendación

Nombre del Recaudador

Firma del Recaudador

**Departamento de la Vivienda
División de Recaudaciones**

Modelo 111

NOTIFICACIÓN DE REFERIDO

Fecha _____

Sr(a). _____
Deudor del Departamento de la Vivienda
Número de Cuenta _____

El Departamento de la Vivienda y su División de Recaudaciones a pesar de las gestiones realizadas para el cobro de su deuda no ha recibido su pago. Por tal razón su cuenta será referida al Director de la División de Recaudaciones para la gestión pertinente.

Le recordamos que el Departamento de la Vivienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico según la ley #230 del 23 de julio del 1974 puede referir cualquier cuenta incobrable al Departamento de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para la gestión pertinente.

Para cualquier información adicional comuníquese con la División de Recaudaciones del Departamento de Vivienda de Puerto Rico al teléfono _____

Atentamente,

Director Regional