

INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

RESOLUCION DE JUNTA DIRECTIVA No. 50 -2005

"Por medio de la cual se aprueban el **PROCEDIMIENTO DE CAJAS RELACIONADO CON RECAUDACION Y MOROSIDAD**"

LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y

ALCANTARILLADOS NACIONALES

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 77 de 28 de diciembre de 2001, se "Reorganiza y moderniza el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) y se dictan otras disposiciones".

Que a través de la Resolución No. 27-2005 de 28 de julio de 2005 la Junta Directiva aprobó el **Reglamento del Servicio al Cliente** del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).

Que en virtud de la naturaleza de los servicios que presta el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), es de imperiosa necesidad establecer el **PROCEDIMIENTO DE CAJAS RELACIONADO CON RECAUDACION Y MOROSIDAD**.

Que de acuerdo con lo establecido en el numeral 22, artículo 7 de la referida Ley, corresponde a la Junta Directiva aprobar los Reglamentos internos que fijan mecanismos de subsidio, normas de calidad y de atención a los clientes.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR, en todas sus partes, el **PROCEDIMIENTO DE CAJAS RELACIONADO CON RECAUDACION Y MOROSIDAD** del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), como a continuación se describe:

REPUBLICA DE PANAMÁ

INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

IDAAN

PROCEDIMIENTO DE CAJAS RELACIONADO CON RECAUDACION Y MOROSIDAD

P-C-RM-01 CAJAS

Objetivo del Procedimiento

Proporcionar al cajero y a todos los funcionarios relacionados con las actividades del área de caja, un instrumento diario de consulta y orientación que les permita desarrollar sus funciones eficientemente.

Normas y Políticas

1. Cada cajero será responsable por buen uso del equipo asignado para el cobro.
2. Cada cajero mantendrá las medidas de seguridad necesarias al salir de su cubículo a fin de evitar algún inconveniente, pérdida y/o cualquier tipo de problema.
3. Cada cajero deberá verificar el dinero de su caja de cambio, otros valores y herramientas de trabajo asignadas antes de iniciar operaciones.
4. Deberá dominar correctamente el manejo, entrega de cambio de dinero en efectivo y manera correcta de entregar el dinero, con la finalidad de garantizar eficiencia y rapidez en las operaciones que se realizan.
5. No podrá atender clientes o empleados de la institución detrás de su ventanilla.
6. No podrá atender a más de un cliente a la vez.
7. No se deberán armar fajos o rollos de dinero en presencia de algún cliente.
8. Debe evitarse digitar los cobros; con excepción de que exista la previa aprobación de parte del Jefe de Agencia del IDAAN
9. Solo se recibirán cheques girados a nombre de IDAAN ó Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.
10. Es obligatorio declarar cualquier sobrante o faltante en el informe correspondiente.
11. Se creará una cuenta de compensación para faltantes de cajeros, en la que se acreditará Veinte Balboas con 00/100 (B/. 20.00) mensuales, al cajero respectivo (según procedimiento correspondiente).
12. Al hacer uso de sus vacaciones o en caso de que deje de ejercer sus funciones, deberá entregar sus sellos al jefe o supervisor.
13. Sólo el supervisor debe asignar las cajas.

14. El supervisor debe imprimir el Estado de Sesión diario y anotar el nombre de cada cajero al lado del número de caja, antes de iniciar las labores del día.
15. El supervisor deberá llenar: 1. El recibo de entrega de depósito bancario al personal del servicio blindado o al personal asignado para retirar el dinero cobrado. 2. La etiqueta que se coloca en la bolsa de depósito. 3. Las volantes bancarias de depósito. Todos estos documentos deben prepararse a primera hora de la mañana para evitar errores al cierre.
16. Es obligatorio que los supervisores se mantengan en sus puestos de trabajo hasta que se confirme la transmisión de los pagos.
17. Los depósitos deben ser diarios. Es obligatorio realizar el depósito de todo el dinero en el banco, el mismo día de la recaudación.

GLOSARIO

Comprobantes de Pago: Se utiliza para realizar abonos a las cuentas de IDAAN. Este documento aplica el pago, primero a agua, seguidamente a valorización, alcantarillado, medidores, bombeo y otros de IDAAN.

Comprobante de Pagos por Concepto: Este documento se utiliza para cobrar conceptos facturados. Esto garantiza que el pago se aplique específicamente al monto y concepto deseado. Debe utilizarse cuando se desean hacer abonos específicos a cargos especiales y cuando el cliente va a pagar un recibo de un mes anterior al mes del que se está realizando la transacción. En el módulo de ingreso de atención se busca consulta rápida, motivo de Emisión de Comprobante de Pago y se selecciona el icono de recibo de pago.

Factura que se reparte al cliente: Para pagar el total de la cuenta si es antes o hasta la fecha de vencimiento de dicha factura. En los casos de clientes a quienes no se les factura tasa de asco y solo se le factura agua (ningún otro concepto), se puede cobrar con esta factura aún cuando sea de meses anteriores.

Recibo de Caja: Se utiliza para cobrar aquellos conceptos no facturados. Es importante destacar que el recibo de caja debe detallar en observaciones el objeto de pago y el número de cliente, pero no rebaja ninguna cuenta facturada.

Presupuesto: Para el cobro de un nuevo suministro (mano de obra, materiales, derecho de conexión acueducto)

Lote: número con que se identifica la cantidad de documentos que fueron cobrados dentro de cada sesión.

Recibo de Paz y salvo: El Certificado de Paz y Salvo es un documento legal de certificación de cuenta expedido por el IDAAN a solicitud de la parte interesada, siempre y cuando se cumpla con que se han cancelado todos los servicios y derechos en concepto de los servicios de acueductos y alcantarillados sanitarios y cargos de valorización facturados a la fecha.

Depósito de Garantía: Monto de dinero que el cliente deposita y que dependerá del tipo de construcción que realizará. Este monto será devuelto al terminar la obra.

Transmisión de datos: envío de la información a través de un sistema de red.

Ingreso de vale: total de efectivo y de cheques cobrados por el cajero que se ingresa al sistema.

Resumen de concepto: Detalle de todos los documentos de pago que se emiten en el área de Atención al Cliente.

Balance Final: Comparación que realiza el sistema comercial entre la Suma de efectivo más cheques y el Resumen de Forma de Pago. Ambos montos deben balancear.

Resumen de Forma de Pago: Detalle del total de efectivo, cheques, giros y notas de débito que arroja el sistema.

Detalle de denominación: Informe diario que presentan los cajeros en el que se detalla la cantidad de dinero de acuerdo a la denominación tanto billetes como monedas.

PROCEDIMIENTO DE CAJAS

Unidad Responsable		Paso	Actividad
A	Supervisor de caja	1.1	Asignar las cajas a los cajeros
		1.2	Abrir la bóveda
		1.3	Entregar a cada cajero la caja correspondiente, cerrada, que contiene el fondo de cambio previamente asignado.
Unidad Responsable		Paso	Actividad

B	Cajero	2.1	Contar y verificar su fondo de cambio en presencia del supervisor.
		2.2	Abrir sesión de lote en el sistema con su clave de usuario.
		2.3	Abrir lotes, que servirán para identificar la cantidad de documentos que serán cobrados.
		2.4	Recibir pagos de los clientes y cotejar contra las facturas, comprobantes de pago, comprobantes por concepto, presupuestos, recibo de caja u otros.
		2.5	Registrar formas de pago: efectivo, cheques, giros, tarjetas de crédito/débito y notas de débito o combinada.
		2.5.1	Si el pago en efectivo es con un billete igual o superior a B/50.00 digitar el número completo de serie del (los) billete(s). El cliente o portador debe firmar el talón (taquito) del recibo de pago que permanece en el IDAAN. Verificar la firma con documento de identificación (cédula, licencia de conducir o pasaporte) y solicitar número de teléfono.
		2.5.2	Si el pago es con cheque, verificar que esté firmado por el o los cuenta habientes, que el valor numérico coincida con el valor en letras y que la fecha esté correcta y vigente. El cajero deberá escribir el Número de Cliente y el teléfono del cliente en la parte frontal inferior del cheque.
		2.5.3	Si el pago es con tarjeta de crédito, verificar el nombre en la tarjeta con la cédula de identificación del tarjeta habiente, al igual que la fecha de vencimiento. Ingresar el número de aprobación y número de la tarjeta en el sistema.
		2.6	Registrar pago en el sistema. Deben colocar el lector sobre el código de barra que presenta la factura, y evitar la digitación.
		2.7	Validar documentos en el sistema utilizando las validadoras.
		2.8	Cuando el cajero necesite armar fajos y/o rollos, deberá notificar al supervisor para que se deposite el dinero en la bóveda (esto se conoce como retiros parciales de las cajas).
		2.9	Deberá contar el dinero y entregarlo al Supervisor
A	Supervisor	3	Deberá verificar que la cantidad de dinero esté correcta y lo guarda en la bóveda o caja fuerte.
B	Cajero	4	Al final del día, balancea el dinero recaudado, en un documento llamado: Detalle de Denominación.
A	Supervisor	5.1	Verificar en el sistema el balance parcial del cajero. Se suman los cheques por separado del efectivo.
		5.2	Contar el dinero en presencia del cajero
		5.3	Si no hay diferencias entre el sistema y la recaudación, el dinero se guarda en la bóveda, junto al fondo de caja cuyo monto debe ser el mismo con la que se inició el día.

		5.4	Entrar al sistema con su clave, sacar los balances parciales de cada cajero y cotejar con la información que han presentado.
B	Cajero	6.1	Si los montos coinciden, hacer el Ingreso de Vale en el sistema
		6.2	Si los montos no coinciden, verificar nuevamente con el supervisor
		6.2.1	Si hay sobrante o faltante, el cajero deberá informarlo (ver procedimiento respectivo)
A	Supervisor	7	Actualizar la información de lote y planilla. Cerrar la sesión
B	Cajero	8	Fin del proceso para el cajero
A	Supervisor	9.1	Imprimir el Balance Final que muestra los totales de cheques más efectivo de todas las cajas. Enviar a Tesorería
		9.2	Imprimir el Informe de Resumen de Concepto.
		9.3	Realizar el balance final de la agencia.
		9.4	Imprimir el informe: Resumen de Formas de Pago, con el que se compara el monto final con los totales proporcionados por los cajeros.
		9.5	Verificar que todas las sesiones de los cajeros estén cerradas.
Unidad Responsable		Paso	Actividad
	Supervisor	9.6	Ingresar el depósito en el sistema.
		9.7	Generar un archivo y realizar la transmisión.
		9.8	Confirmar telefónicamente con el funcionario responsable de amortizar los pagos, el monto y la cantidad de archivos transmitidos.
		9.9	Al llegar el personal del auto blindado del banco, verificar su identidad y entregar el dinero en su respectiva bolsa con la etiqueta correspondiente y la volante de retiro del depósito, la cual debe ser firmada por el responsable del carro de seguridad.
		9.10	Al día siguiente, cuando lleguen del banco, las volantes de depósito selladas, anexas las mismas al Informe de Resumen de Concepto. Enviar a Tesorería.
		9.11	Finalizar del proceso.

ARTICULO SEGUNDO: AUTORIZAR al Director Ejecutivo del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) a iniciar los trámites pertinentes ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos, para la aprobación del presente **PROCEDIMIENTO DE CAJAS RELACIONADO CON RECAUDACION Y MOROSIDAD**.

ARTICULO TERCERO: Esta Resolución rige a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial, luego de ser aprobada por la Junta Directiva del IDAAN y puesto en conocimiento del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO LEGAL: Ley 77 de 28 de diciembre de 2001, Orgánica del IDAAN, Ley N° 26 de 29 de enero de 1996, Decreto Ley N° 2 de 7 de enero de 1997 y Resolución N° JD-101 de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución N° JD-121 de 30 de octubre de 1997 del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Dada en la ciudad de Panamá, a los veintisiete (27) días del mes de octubre dos mil cinco (2005).

Presidente de la Junta Directiva

Por el Órgano Ejecutivo

Por el Ministerio de Salud

Por la Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos

Por las Organizaciones Trabajadores Reconocidas

Por la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas

Por los Promotores de Viviendas y Constructores de Obras (CAPAC)

Lic. Litzia Muñoz

Secretaria de Junta Directiva ad-hoc