 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA</p>	<p>CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 1 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3</p>
---	---	--

1. TÍTULO:

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA

2. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	22/09/2016	02/06/2017	28/05/2019					

3. DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	28/05/2019	1

4. CONTROL DE DOCUMENTOS:



DOCUMENTO CONTROLADO

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

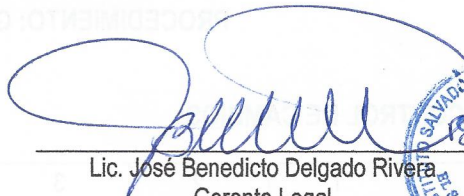
Actualizó:	Revisó:	Autorizó:
  <p><i>Ana Leticia Guerrero</i> Ana Leticia Guerrero 23/05/2019 Técnico de Planificación</p>	 <p><i>Julio Cesar Miranda Servellón</i> Julio Cesar Miranda Servellón Alcides Ramírez Martínez 23/05/2019 Equipo de Revisión</p>	 <p><i>LICDA. CARLA ALVANÉS</i> LICDA. CARLA ALVANÉS 28/05/2019 PRESIDENTA - ISTA</p>

EQUIPO DE REVISIÓN

REVISIÓN: 3



Ing. Manuel Orlando Campos Saravia
Gerente de Desarrollo Rural




Lic. José Benedicto Delgado Rivera
Gerente Legal



Sra. Sonia Martínez de Casas
Encargada Sección de Cobros



			
---	---	--	---

	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA	CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 3 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3
--	--	---

5. ÍNDICE

6.	OBJETIVO	3
7.	RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
7.1.	RESPONSABLE(S):	3
7.2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
8.	DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL	3
8.1.	DEFINICIONES	3
8.2.	MARCO CONCEPTUAL	4
9.	BASE LEGAL	4
10.	DESARROLLO	5
10.1.	GESTIÓN DE COBRO	5
11.	MATRIZ DE REGISTRO	7
12.	ANEXOS	8

6. OBJETIVO

Describir las acciones necesarias para llevar el control de las cuentas por cobrar y dar seguimiento a la gestión de cobro de las deudas a favor del ISTA, con el propósito de incrementar el ingreso de fondos de la Institución y fortalecer su estructura financiera.

7. RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.1. RESPONSABLE(S):

- Gerencia de Desarrollo Rural
 - ✓ Sección de Cobros
 - ✓ Oficinas Regionales
- Gerencia Legal (Como responsable de impulsar las acciones judiciales correspondientes)

7.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a la Sección de Cobros adscrita a la Gerencia de Desarrollo Rural, responsable de gestionar la recuperación de la cartera crediticia que ejecuta el ISTA en los diferentes programas de la Reforma Agraria.


8. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

8.1. DEFINICIONES

- ✓ **BENEFICIARIA(O):** Persona natural o jurídica que cumplió con los requisitos establecidos para la asignación de inmuebles de acuerdo a leyes y programas que ejecuta el ISTA, y al que se le aprobó la adjudicación de una propiedad en punto de acta de Sesión Ordinaria por la Junta Directiva Institucional.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA</p>	<p>CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 4 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3</p>
--	---	--

- ✓ **CARTERA:** Comprende los saldos pendientes de cobro de las cuentas o créditos generados por las adjudicaciones aprobadas por la Junta Directiva a personas naturales o jurídicas en los distintos programas que ejecuta este Instituto.
- ✓ **GESTIÓN DE COBRO:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.
- ✓ **COBRO ADMINISTRATIVO:** Es la actividad desarrollada por la Institución consistente en encargarse del cobro de la deuda contraída de los beneficiarios/as.
- ✓ **ACCIÓN JUDICIAL:** Agotada la fase de cobro administrativo, la Institución promoverá la acción respectiva ante los juzgados competentes con el fin de hacer valer su derecho de conformidad a la garantía hipotecaria otorgada por el beneficiario/a ante el incumplimiento del pago de una o más cuotas.

8.2. MARCO CONCEPTUAL

La importancia de la aplicación de este Procedimiento, consiste en administrar y controlar de manera oportuna la recuperación de las carteras sobre los inmuebles escriturados e inscritos por el CNR a favor de los beneficiarios/as en los diferentes programas y decretos, con la finalidad de proveer una herramienta eficaz para todas las oficinas y personal involucrado en el desarrollo de la gestión administrativa y operativa del cobro.

9. BASE LEGAL

- Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria
Decreto N° 302, del 26 de junio de 1975
Diario Oficial N° 120, Tomo N° 247, del 30 de junio de 1975
- Reglamento General de la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria.
Decreto N° 1, del 5 de enero de 1976
Diario Oficial N° 1, Tomo N° 250, del 5 de enero de 1976
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria
Publicado en D.O número 132, Tomo 412, de fecha 15 de julio de 2016.
- Manual de Políticas Generales del ISTA.
- Así también formarán parte de la base legal todos aquellos acuerdos aprobados y ratificados por Junta Directiva Institucional que tengan relación con la gestión de cobro para el proceso de transferencia de tierras.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

10. DESARROLLO

10.1. GESTIÓN DE COBRO

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	ENCARGADA/O DE COBROS	COORDINA LA REMISIÓN DE REPORTES DE CRÉDITOS ACTIVOS GENERADOS DEL SISTEMA DE CRÉDITOS EN FORMATO DIGITAL O FÍSICO A LOS/AS GESTORES/AS DE COBRO EN LAS DISTINTAS OFICINAS REGIONALES.	
20	GESTOR/A DE COBRO	RECIBE E IMPRIME EL REPORTE DE CRÉDITOS ACTIVOS, REvisa Y SELECCIONA LOS CRÉDITOS DE LAS/OS BENEFICIARIAS/OS QUE SE ENCUENTRAN EN MORA Y ELABORA LA PROGRAMACIÓN DE VISITAS DE CAMPO PARA LA SEMANA O EL MES CON EL VISTO BUENO DE LA JEFATURA REGIONAL.	FIPL-100
30	GESTOR/A DE COBRO	ELABORA LA NOTIFICACIÓN O CONVOCATORIA (FIPL-85) Y COMPLEMENTA EL FORMULARIO DETALLE DE LAS GESTIONES DE COBRO REALIZADAS (FIPL-86).	FIPL-85, FIPL-86
40	GESTOR/A DE COBRO	EFFECTÚA LA VISITA A LAS/OS BENEFICIARIOS/AS, SOLICITA FIRMA EN EL FORMULARIO DETALLE DE LAS GESTIONES DE COBRO REALIZADAS (FIPL-86) COMO COMPROBANTE DE QUE FUE ENTREGADA LA NOTIFICACIÓN. DE IGUAL FORMA SE COMPLETARÁ LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A BENEFICIARIOS/AS (FIPL-145) EN LA QUE SE ESTABLECERAN LOS ACUERDOS O COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE PAGO.	FIPL-86, FIPL-145
50	ENCARGADA/O DE COBROS	SOLICITA AL COLABORADOR/A JURÍDICO REGIONAL UN ESCRITO PARA EL BENEFICIARIO/A (DEUDOR) NOTIFICÁNDOLE QUE DE NO REALIZAR LOS PAGOS VENCIDOS SE PROMOVERÁ LA ACCIÓN JUDICIAL RESPECTIVA. Nota: <i>Esta notificación se entregará en la última visita que efectúe el Gestor de Cobro.</i>	
60	GESTOR/A DE COBRO	REMITE EN FÍSICO Y POR CORREO ELECTRÓNICO EL FORMATO FIPL-86 Y EL FIPL-145 POR CORREO ELECTRÓNICO AL ENCARGADO/A DE LA SECCIÓN DE COBROS PARA SU CORRESPONDIENTE REGISTRO Y RESGUARDO.	FIPL-86, FIPL-145
70	ENCARGADA/O DE COBROS	ANALIZA LA INFORMACIÓN RECIBIDA Y PRESENTA MENSUALMENTE UN INFORME AL GERENTE/A DE DESARROLLO RURAL. Nota: <i>En el informe deberán detallarse las gestiones de cobro administrativas realizadas, adjuntando los expedientes de los/las beneficiarios/as a quienes ya se les agotó la fase de cobro administrativo.</i>	
80	GERENTE DE DESARROLLO RURAL	REMITE LOS EXPEDIENTES DE LOS BENEFICIARIOS/AS (COMPROBANDO QUE EXISTE MUTUO HIPOTECARIO) A QUIENES SE LES AGOTO LA FASE DE COBRO ADMINISTRATIVO A LA GERENCIA LEGAL PARA QUE INICIE LAS ACCIONES JUDICIALES DE RECUPERACION.	

FIPL-00-R0



PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA

CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28

PÁG. : 6 de 12


FECHA : 28/05/2019

REVISIÓN : 3

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
90	GERENTE LEGAL	INSTRUYE AL DEPARTAMENTO DE PROCURACIÓN PARA QUE PROMUEVA LA ACCIÓN RESPECTIVA ANTE LOS JUZGADOS COMPETENTES A FIN DE QUE SE CONDENE A PAGAR LO ADEUDADO MÁS INTERESES O EN SU DEFECTO RECUPERAR EL INMUEBLE.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA</p>	<p>CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 7 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3</p>
---	---	--

11. MATRIZ DE REGISTRO

Nombre del Formato			Código del Formato	
<i>Notificación de Deuda Agraria, Gastos Administrativos y Escrituración</i>			FIPL-85	
<i>Detalle de las Gestiones de Cobro Realizadas</i>			FIPL-86	
<i>Programación de visitas para Gestión de Cobros</i>			FIPL-100	
<i>Ficha de Seguimiento a la Gestión de Cobro Administrativo a Beneficiarios/as</i>			FIPL-145	
Código del Formato	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final	Responsable
FIPL-85	Archivos de la Sección de Cobros	Permanente	No destrucción	Encargado de Cobros
FIPL-86	Archivos de la Sección de Cobros	Permanente	No destrucción	Encargado de Cobros
FIPL-100	Archivos de la Sección de Cobros	Permanente	No destrucción	Encargado de Cobros
FIPL-145	Archivos de la Sección de Cobros	Permanente	No destrucción	Encargado de Cobros

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA

CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28

PÁG. : 8 de 12

FECHA : 28/05/2019

REVISIÓN : 3

12. ANEXOS

ANEXO 1

Notificación de Deuda Agraria, Gastos Administrativos y Escrituración

FIPL-85

**INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA –ISTA-
GERENCIA DE DESARROLLO RURAL - SECCIÓN DE COBROS
OFICINA REGIONAL _____ N° 00000
NOTIFICACIÓN DE DEUDA AGRARIA, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y ESCRITURACIÓN
(FIPL-85)**



Beneficiario/a: _____

Domicilio: _____ Fecha: _____

Propiedad / Proyecto: _____

N°	SOLAR DE VIVIENDA (SV)						LOTE AGRICOLA (LA)					
				MONTO A CANCELAR (US\$)						MONTO A CANCELAR (US\$)		
	Porc.	Pol.	No.	Deuda agraria	Adminis- trativos y Escrituración	TOTAL	Porc.	Pol.	No.	Deuda agraria	Adminis- trativos y Escrituración	TOTAL
1												
2												
3												

TOTAL DEL MONTO A CANCELAR (SV y LA)

Deuda agraria \$ _____

Administrativos y Escrituración \$ _____

TOTAL \$ _____

Saldo al ____ / ____ / ____
dd / mm / aa

Notificador

Firma _____ Sello _____

Visto Bueno

Firma _____ Sello _____

IMPORTANTE:

- Para realizar pagos, presentar DUI y NIT del Titular.
- Horario de atención en Oficinas del ISTA: lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.
- Sección de Cobros, teléfono: 2594-1081; 2594-1000.

NOTA: Señor/a beneficiario/a, el personal de este Instituto NO está autorizado para recibir dinero, es por ello que cualquier pago debe hacerlo únicamente en Colecturía de Oficina Regional del ISTA.

FIRMA DE HABER RECIBIDO ESTA NOTIFICACIÓN:

Nombre _____

Firma _____

Original: Beneficiario/a
Duplicado: Sección de Cobros
Triplicado: Oficina Regional

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



PROCEDIMIENTO:
GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA

CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28
PÁG. : 9 de 12
FECHA : 28/05/2019
REVISIÓN : 3

ANEXO 2
Detalle de las Gestiones de Cobro Realizadas
FIPL-86

INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA (ISTA)
GERENCIA DE DESARROLLO RURAL
SECCIÓN DE COBROS
DETALLE DE LAS GESTIONES DE COBRO REALIZADAS

FIPL-86

OFICINA REGIONAL: _____
N° PLACA DE VEHICULO: _____
PERIODO: ____/____/____ AL ____/____/____

GESTIÓN DE COBRO PROGRAMADA
 NO PROGRAMADA

GESTOR(A): _____

Corr.	FECHA	NOMBRE DE LA HACIENDA O PROYECTO	NOMBRE DE EL/LA BENEFICIARIO/A	IDENTIFICACIÓN DEL INMUEBLE						MONTO NOTIFICADO EN DOLARES (US\$)		VISTA N°	DATOS DE QUIEN RECIBE LA NOTIFICACIÓN			N° TELÉFONO DE EL/LA BENEFICIARIO/A	OBSERVACIONES
				Solar de Vivienda			Lote Agrícola			GASTOS ADMIN.	DEUDA AGRARIA		NOMBRE	PARENTESCO	FIRMA		
				Porc.	Pol.	No.	Porc.	Pol.	No.								
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	

NOTA: Si los beneficiarios tienen recibos de pago, deberán presentar copia de los mismos para poder depurarlos de los estados de cuenta.



PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA

CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28

PÁG. : 10 de 12

FECHA : 28/05/2019

REVISIÓN : 3

ANEXO 3

Programación de Visitas para la Gestión de Cobros

FIPL-100



INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA (ISTA)

GERENCIA DE DESARROLLO RURAL

SECCIÓN DE COBROS

PROGRAMACIÓN DE VISITAS PARA LA GESTIÓN DE COBROS

OFICINA REGIONAL: _____

AÑO: 201__


FIPL-100

SEMANAS MES DE _____


No.	PROPIEDADES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5					OBSERVACIÓN									
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V										
1																																				
2																																				
3																																				
4																																				
5																																				
6																																				
7																																				
8																																				
9																																				
10																																				
11																																				
12																																				
13																																				
14																																				
15																																				
16																																				
17																																				
18																																				
19																																				
20																																				


NOMBRE GEST OR(A) DE COBROS: _____

FIRMA: _____

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA</p>	<p>CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 11 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3</p>
---	---	---

ANEXO 4
Ficha de Seguimiento a la Gestión de Cobro Administrativo a Beneficiarios/as
FIPL-145

	<p>INSTITUTO SALVADOREÑO DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA GERENCIA DE DESARROLLO RURAL SECCIÓN DE COBROS FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A BENEFICIARIOS/AS</p>	<p>FIPL-145</p>
<p>NOMBRE DE EL/LA BENEFICIARIO/A: _____ CODIGO DE EL/LA BENEFICIARIO/A: _____</p>		
<p>DETALLES DEL INMUEBLE: Porc. _____ Pol. _____ No. _____ NOMBRE DE LA HACIENDA O PROYECTO: _____</p>		
PRIMERA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO
<p>NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____</p>		
SEGUNDA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO
<p>NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____</p>		
TERCERA VISITA		
FECHA	OBSERVACIONES	ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO
<p>NOMBRE, FIRMA/HUELLA BENEFICIARIO/A: _____ NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR DE COBRO: _____</p>		
<p>Original: Gestor de Cobro Duplicado: Beneficiario/a</p>		

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA</p>	<p>CÓDIGO : FIPR03-GDR-P28 PÁG. : 12 de 12 FECHA : 28/05/2019 REVISIÓN : 3</p>
--	---	---

ANEXO 5
FIPL-52-R0

FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS			FIPL-52
CORRELATIVO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	PÁG. (X de Y)	ESTATUS (PARCIAL O TOTAL)
-	ESTE DOCUMENTO REEMPLAZA EN SU TOTALIDAD AL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBROS DEL ISTA, CÓDIGO FIPR03-GDR-P28, REVISIÓN 2, AUTORIZADO EN FECHA 02/06/2017; EN RAZÓN QUE SE HAN REALIZADO CAMBIOS SUSTANCIALES EN SU CONTENIDO.	-	TOTAL

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.