

**CORPORACIÓN BANANERA NACIONAL, S.A.**  
**PLAN DE MEJORA REGULATORIA**  
**ÁREA DE CRÉDITO, INGRESOS Y EGRESOS**

**HOJA DE RUTA**

**TRÁMITE O SERVICIO:**

Revisión del "Manual de Procedimientos de Trámite y gestión de cobro de servicios y otros", el cual tiene por objetivo definir la forma mediante la cual se deben establecer, formalizar, y cobrar las cuentas por cobrar a favor de CORBANA.

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:**

Revisar el contenido del "Manual de Procedimiento de Trámite y gestión de cobro de servicios y otros", con el objetivo de actualizar su contenido, de forma tal que se logre alinear los diferentes aspectos regulados en dicho manual a las circunstancias y realidades que se aplican o deben aplicar actualmente en aspectos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar a favor de CORBANA, S.A. La meta consiste en contar con un Manual revisado en un 100% y modificado en todos aquellos aspectos que no se encuentren actualizados y alineados a la realidad de la gestión de cobro que desarrolla CORBANA, S.A. El indicador asociado a este trabajo se define como: Se realizó la revisión y se actualizó el contenido del "Manual de Procedimiento de Trámite y gestión de cobro de servicios y otros"? SI/NO. El beneficio de llevar a cabo esta revisión y por ende la reforma reglamentaria consiste en contar con un marco de acción actualizado para CORBANA, S.A. que refleje cómo se realizarán las gestiones de cobro asociadas a la recuperación de las cuentas por cobrar a su favor y al mismo tiempo contar con un documento que refleje para los terceros involucrados, con absoluta transparencia, cómo se realizará dicha gestión, aspecto que contribuye a que el cliente conozca con claridad cómo se le realizarán las gestiones de cobro cuando adeude alguna suma por concepto de servicios a CORBANA, S.A.

**FUENTE:**

La Jefatura de la Sección varió a partir del 16 de abril del 2015 y esta ha observado la necesidad de revisar y actualizar el Manual denominado "Manual de Procedimiento de Trámite y gestión de cobro de servicios y otros-" debido a que este describe procedimientos de trámite y gestión de cobro de servicios y otros que no se apegan a la forma en que se desarrollan dichas gestiones actualmente.

**PLAZO DE IMPLEMENTACION:**

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/04/16	30/10/16	7 meses

**IMPACTO: Alto**

Contar con marco de acción actualizado que refleje a terceros involucrados, con absoluta transparencia, cómo se realizará las gestiones de cobro cuando adeude alguna suma por concepto de servicios a CORBANA, S.A.

**LIDER:**

Cristian Vargas Rodríguez (Jefe de Crédito, Ingresos y Egresos, Fabricio Solís Centeno, Coordinador de Crédito, Ingresos y Egresos y Francisco Viquez Poveda, Asistente de Cobros.

Máster Mariano Jiménez Zeledón (Oficial de Simplificación de Trámite de CORBANA, S.A.)

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:**

Por procedimientos internos los afectados directos a nivel interno, la Subgerencia General, la Subgerencia de Asuntos Legales y Corporativos, la Sección Legal, la Unidad de Control Interno y la Auditoría Interna.

**PRÓXIMOS PASOS:**

Iniciar en abril 2016 a lo interno del Departamento de Crédito, Ingresos y Egresos con la revisión del Manual de Procedimiento de Trámite y gestión de cobro de servicios y otros.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:**

Se requiere Recurso Humano de planta, por lo que no se visualiza requerimiento de recursos adicionales.