



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Hacienda

10 de abril de 2024

BOLETÍN INFORMATIVO DEL ÁREA DE FINANZAS PÚBLICAS NÚM. 24-02

ATENCIÓN: A TODAS LAS DEPENDENCIAS, MUNICIPIOS Y CORPORACIONES PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

ASUNTO: APERTURA DEL CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE (CSC)

Se emite este Boletín para informar que el Departamento de Hacienda (Departamento) cuenta con el Centro de Servicio al Cliente (CSC). El mismo fue creado con el propósito de agilizar las soluciones y respuestas a las peticiones de las agencias de gobierno y empleados públicos.

Los procesos que gestionará el CSC incluyen:

1. Responder y filtrar consultas generales

- a. Orientar y canalizar preguntas sobre toda la reglamentación vigente emitida por el Área de Finanzas Públicas (cartas circulares, reglamentos, boletines informativos, etc.).
- b. Orientar y proporcionar información general para que los suplidores se registren para el recibo de pago.

2. Apoyo general dentro de los sistemas de información

- a. Contestar a situaciones de las agencias cuando no reciben sus pagos.
- b. Enviar imágenes de cheques (de TSA, de reintegro, de nómina, de todas las cuentas que generan cheques) a solicitud de las agencias y auditores.

3. Orientar sobre cómo completar formularios

- a. Orientar a empleados de las agencias sobre cómo solicitar mediante el Modelo SC 241 la Certificación de Deuda del Oficial Pagador Especial o Viajes al Exterior.
- b. Orientar a las agencias para llenar el Modelo SC 866, Solicitud de Orden de Viaje y Petición de Fondos y el Modelo SC 741, Liquidación de Fondos

Anticipados a Oficiales Pagadores Especiales en Misiones fuera de Puerto Rico.

- c. Asistir a las agencias con reclamaciones de cheques extraviados.
- d. Orientar y recibir solicitudes para procesar cheques de suplidores fallecidos.
- e. Orientar a los contribuyentes para que completen los formularios correctos y tengan los documentos adecuados para solicitar reembolso de sellos físicos (RI 5120/RI 5235).
- f. Orientar a los contribuyentes para que completen los formularios correctos y tengan los documentos adecuados para solicitar reembolso de sellos digitales (RI 5120/RI 5235).
- g. Recibir y validar documentación necesaria para procesar liquidación en RHUM. (Desvinculación del empleado del servicio público).

4. Orientar sobre adiestramientos

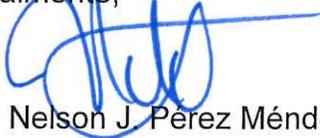
- a. Orientar sobre la solicitud para el adiestramiento de Recaudadores.
- b. Orientar sobre la solicitud para el adiestramiento de Encargados de la Propiedad.
- c. Orientar sobre la solicitud para el adiestramiento de Pagadores Especiales.
- d. Orientar sobre la solicitud para el adiestramiento del sistema PRIFAS.

Cabe señalar, que toda consulta relacionada a los sistemas contables del Área de Finanzas Públicas será canalizada **exclusivamente** a través del CSC. Solicitamos su cooperación para de esta forma brindarles un mejor servicio.

Los servicios del CSC estarán disponibles de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Las agencias de gobierno y empleados públicos pueden comunicarse enviando un correo electrónico a csc@hacienda.pr.gov o llamando al 787-977-0048.

Será responsabilidad de las entidades gubernamentales hacer llegar las disposiciones de este Boletín Informativo a todo el personal correspondiente.

Cordialmente,



Lcdo. Nelson J. Pérez Méndez
Secretario de Hacienda Interino