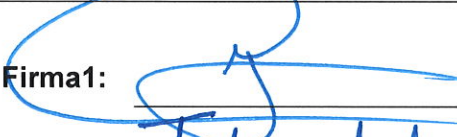
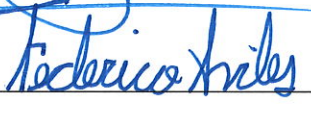
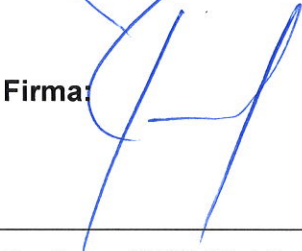


	PROCEDIMIENTO GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO COMERCIAL	Código:	P.2B2.03
		Fecha:	2019-10-16
		Revisión:	0
		Páginas:	1 de 5

INDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN:	2
3.	RESPONSABLES:	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
5.	REFERENCIAS:	3
6.	DEFINICIONES:	4
7.	REGISTROS:	4
8.	ANEXOS:	4
9.	CONTROL DE CAMBIOS	5

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
1) Ing. Christian Paredes Alarcón Analista Comercial 2) Ing. Smari Franco Chonillo Analista de Gestión de Calidad	1) Ing. Jaime Faggioni Solano Director Comercial 2) Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)
Firma1:  Firma2: 	Firma1:  Firma2: 	Firma: 
Fecha: 2019-10-16	Fecha: 2019-10-16	Fecha: 2019-10-16

	PROCEDIMIENTO GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO COMERCIAL	Código:	P.2B2.03
		Fecha:	2019-10-16
		Revisión:	0
		Páginas:	2 de 5

1. OBJETIVO

- 1.1. Describir los mecanismos de gestión de cobranza de los espacios públicos del Centro Comercial Terminal de TTG y TTMP (locales comerciales, islas, publicidad).

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Todos los concesionarios del Centro Comercial Terminal y Terminal Terrestre Municipal Pascuales que dispongan de las autorizaciones de explotación comercial.

3. RESPONSABLES:

3.1. ANALISTA DE COBRANZA

- 3.1.1. Gestionar la cobranza a todos los concesionarios autorizados durante los 15 primeros días de cada mes y a todos los que se encuentran vencidos mayores a 31 días.
- 3.1.2. Reportar a la Dirección Comercial la cartera vencida para la respectiva gestión de cobro.

3.2. JEFA COMERCIAL

- 3.2.1. Gestionar la cobranza a partir de los 45 días en adelante y procesa cierre de locales e islas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Analista de Cobranzas	01	Imprime reporte de cartera del mes inmediato anterior y gestiona la cobranza a todos los concesionarios autorizados durante los 15 primeros días de cada mes	Reporte de cartera (Sistema Contable), Correos electrónicos

	PROCEDIMIENTO GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO COMERCIAL	Código:	P.2B2.03
		Fecha:	2019-10-16
		Revisión:	0
		Páginas:	3 de 5

		a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, y cartas enviadas a los autorizados por valores pendientes a partir de los 31 días.	y Notificación de Cobro (F.3A3.02)
Analista de Cobranzas	02	Envía el reporte de cartera vencida al departamento comercial al cierre del 15 de cada mes e informa al Departamento Comercial gestiones de cobro y valores pendientes de pago.	Correo electrónico y reporte de cartera vencida (Sistema Contable).
Departamento Comercial	03	Recibe el reporte de cobranzas al cierre del 15 de cada mes y envía las cartas a todos los concesionarios que se encuentran vencidos mayores a 45 días otorgando un plazo de 3 días hábiles para el pago.	Cartas de cobranza (F.2B2.03) enviadas a los concesionarios.
Departamento Comercial	04	Una vez cumplido el plazo de los 3 días hábiles se solicita al departamento de cobranzas el reporte de depósitos especiales y transferencias para confirmar los pagos de los concesionarios.	Reporte de depósitos especiales y transferencias. (Sistema Contable)
Departamento Comercial	05	Procede a la clausura de los locales comerciales e islas (en base a la cláusula décima quinta de la AEC: <i>"Clausurar el local comercial en caso de que el mismo se encuentre incumpliendo el contrato y/o en mora de sus obligaciones"</i>) a los concesionarios que no realizaron el pago en el plazo establecido por la dirección comercial.	Reporte de depósitos especiales y transferencias (Sistema Contable).
Departamento Comercial	06	Una vez confirmado los pagos se procede a la apertura de los locales comerciales e islas clausuradas y se remite Copias de papeletas de depósitos y transferencias a la Analista de Cobranzas para que dé de baja en la cartera.	Copias de papeletas de depósitos y transferencias.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 901:2015 – Cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente.

Handwritten signature

	PROCEDIMIENTO GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO COMERCIAL	Código:	P.2B2.03
		Fecha:	2019-10-16
		Revisión:	0
		Páginas:	4 de 5

- Norma ISO 901:2015 – Cláusula 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- Norma ISO 901:2015 – Cláusula 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

6. DEFINICIONES:

FTTG : Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.
TTG : Terminal Terrestre de Guayaquil.
TTMP : Terminal Terrestre Municipal Pascuales.
CCT : Centro Comercial Terminal.
AEC : Autorización de Explotación Comercial.

7. REGISTROS:

- Notificación de Cobro (F.3A3.02).
- Cartas de cobranza (F.2B2.03)
- Reporte de cartera (Sistema Contable).
- Reporte de cartera vencida (Sistema Contable).
- Reporte de depósitos especiales y transferencias. (Sistema Contable)
- Correos electrónicos.
- Copias de papeletas de depósitos y transferencias.

8. ANEXOS:

- No aplica.



	PROCEDIMIENTO GESTION DE COBRANZA DEL CENTRO COMERCIAL	Código:	P.2B2.03
		Fecha:	2019-10-16
		Revisión:	0
		Páginas:	5 de 5

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación del procedimiento	2019-10-16	Ing. Christian Paredes Alarcón Analista Comercial Ing. Smari Franco Chonillo Analista de Gestión de Calidad	Ing. Jaime Faggioni Solano Director Comercial Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente (Delegado del Gerente General)

Handwritten signature in blue ink.