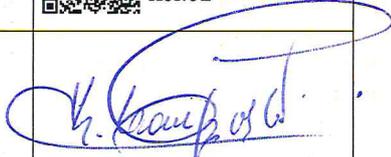


	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	1 de 32

INDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN:	2
3.	RESPONSABLES:	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
5.	REFERENCIAS:	20
6.	DEFINICIONES:	21
7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA:	21
8.	ANEXOS:	22
9.	CONTROL DE CAMBIOS	22

REGISTRO DE FIRMAS			
Elaborado	:	Sra. Doménica González Rojas Auxiliar de Procesos y Medio Ambiente	 Firmado electrónicamente por: DOMENICA PATRICIA GONZALEZ ROJAS
Revisado	:	Lcdo. Yamil Mesías Gallardo Director Financiero	 Firmado electrónicamente por: YAMIL FABRICIO MESIAS GALLARDO
Revisado	:	Econ. Eurllyne Cobo Macías Directora de Centro Comercial	
		Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	 Firmado electrónicamente por: FEDERICO GUSTAVO AVILES MUÑOZ
Aprobado	:	Ec. Klider Campos West Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)	
Fecha de vigencia:			18/01/2022

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	2 de 32

1. OBJETIVO

- 1.1. Describir los mecanismos adecuados de gestión de cobranza de los espacios públicos del Centro Comercial Terminal de TTG y TTMP (locales comerciales, islas, espacios publicitarios, boleterías y espacios físicos).
- 1.2. Gestionar la cartera de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, de acuerdo a la *“Ordenanza Municipal que Regula la Explotación Comercial de Locales e Instalaciones Municipales Administrados por Entidades Privadas Municipales o en las que el Municipio de Guayaquil Tiene Participación”* y según lo estipulado en las Autorizaciones de Explotación Comercial.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Desde la generación de las facturas hasta la cobranza a los Autorizados y Concesionarios que operan desde la Terminal Terrestre de Guayaquil y las Terminales Satélites.

3. RESPONSABLES:

3.1. Director Financiero

- 3.1.1. Disponer a la Tesorera revisar que no existan procesos pendientes de facturación.
- 3.1.2. Disponer a la Tesorera la emisión de la tabla de amortización y/o pagaré, conforme al modelo estándar aprobado por la Dirección Jurídica, de las facturas. Monto, plazo, periodicidad, período de gracia (de ser el caso) información proporcionada por el área comercial.
- 3.1.3. Disponer a la Tesorera ingresar los pagarés a la custodia física cuando aplique y realizar la respectiva carga en el Sistema Administrativo Contable de las tablas de amortización incluidas en los contratos y pagarés según correspondan.
- 3.1.4. Firmar “revisado por” y remitir al Director de Centro Comercial los certificados de los Concesionarios y/o Autorizados de estar al día en sus obligaciones.
- 3.1.5. Remitir mensualmente a la Dirección del Centro Comercial y a la Dirección de Terminales Terrestres, la cartera vencida actualizada.
- 3.1.6. Solicitar al Coordinador de Impuestos -Contador General la liquidación económica y el cruce de cuentas y/o devoluciones según corresponda.
- 3.1.7. Solicitar a la Tesorera el envío de confirmaciones de saldos de acuerdo al análisis de cartera, y firma el oficio dirigido a los autorizados para confirmación de saldos.
- 3.1.8. Firmar liquidación económica en “aprobado por”.

CR

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	3 de 32

3.2. Director de Centro Comercial

- 3.2.1. Enviar el memorando al Director Financiero con los documentos correspondientes para la creación del acuerdo en el Sistema Administrativo Contable.
- 3.2.2. Recibir el reporte de cartera vencida actualizado y envía las cartas a todos los Concesionarios y/o Autorizados que se encuentran vencidos otorgando un plazo de 3 a 7 días para el pago.
- 3.2.3. Durante este tiempo se realiza el seguimiento y asigna la verificación de la aplicación de depósitos y transferencias para confirmar los pagos de los Concesionarios y/o Autorizados para no proceder con la clausura.
- 3.2.4. Clausurar los locales comerciales e islas (en base a la cláusula décima quinta de la AEC: *"Clausurar el local comercial en caso de que el mismo se encuentre incumpliendo el contrato y/o en mora de sus obligaciones"*) a los Concesionarios y/o Autorizados que no realizaron el pago en el plazo establecido por la Dirección del Centro Comercial y actualizar el reporte de cartera vencida.
- 3.2.5. Aperturar los locales comerciales e islas clausuradas en caso de que se hayan realizado los respectivos pagos.
- 3.2.6. Solicitar mediante memorando a la Dirección Jurídica se inicien las acciones legales cuando el Concesionario y/o Autorizado incumpla con las condiciones establecidas en el contrato.
- 3.2.7. Comunicar mediante memorando a la Dirección Financiera, detener la facturación y solicitar la liquidación económica.
- 3.2.8. Firmar liquidación económica.
- 3.2.9. Analizar la factibilidad de la aplicación del financiamiento y en caso de aplicar solicitar al Director Financiero la emisión de la tabla de amortización y/o pagaré con la información y documentos adjuntos según corresponda.
- 3.2.10. Solicitar los certificados de estar al día en sus obligaciones a la Dirección Financiera.
- 3.2.11. Remitir documentos para el registro de las cuentas bancarias de los Concesionarios y/o Autorizados en los casos en que existan valores a favor de los mismos en la liquidación económica.

3.3. Asistente Legal

- 3.3.1. Solicitar al Director Financiero el Check list del oferente ganador basado en el informe de los valores recaudados previa a la firma del contrato por parte del Gerente General.

3.4. Coordinador de Impuestos-Contador General

OK

 <p>Terminal Terrestre Guayaquil</p>	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	4 de 32

- 3.4.1. Solicitar a la Asistente Contable la elaboración de la liquidación económica y realizar el ajuste (creación de diario contable) para el cruce de cuentas con el depósito en garantía o con nota de crédito por devolución de valor inicial.
- 3.4.2. Firmar la liquidación económica en “elaborado por”.

3.5. Tesorera

- 3.5.1. Revisar que no existan procesos pendientes para la elaboración de la liquidación económica.
- 3.5.2. Revisar y aprobar tabla de amortización y/o pagaré.
- 3.5.3. Instruir el registro y custodia de pagarés de financiamiento a la Asistente de Facturación.
- 3.5.4. Comunicar al Director de Centro Comercial mediante correo electrónico para que se acerque el Concesionario y/o Autorizado al área de Tesorería para la firma del pagaré.
- 3.5.5. Revisar y firmar informe de valores recaudados para ser enviado por la Dirección Financiera a la Dirección Jurídica.
- 3.5.6. Firmar el cuadro de retenciones del mes inmediato anterior para remitir a través de memorando al Coordinador de Impuestos-Contador General a fin de que se incluyan en la declaración, el envío no puede ser mayor al 3er día del mes o en su defecto el 1er día laborable después de un feriado.
- 3.5.7. Revisar y firmar “aprobado por” los certificados de estar al día en sus obligaciones, que serán remitidos al Coordinador de Impuestos-Contador General para su firma.
- 3.5.8. Mantener reuniones con el personal de Tesorería para el análisis de cartera y seguimiento a las observaciones que pudieren surgir de cuentas por cobrar.
- 3.5.9. Revisar cartera generada para el directorio.
- 3.5.10. Sumillar las confirmaciones de saldos a los clientes de acuerdo al análisis de cartera solicitadas por el Director Financiero.
- 3.5.11. Revisar y firmar las liquidaciones económicas en “revisado por”.
- 3.5.12. Enviar con memorando a la Coordinador de Impuestos-Contador General, los comprobantes de ingreso de las garantías cobradas durante el mes.

3.6. Analista de Cobranzas

- 3.6.1. Revisar y confirmar los acuerdos creados en el Sistema Administrativo Contable según los datos remitidos en las autorizaciones y/o memorandos, cuando aplique
- 3.6.2. Generar reporte de facturación para las gestiones de cobro y retenciones.
- 3.6.3. Realizar el monitoreo de la cartera vencida y emitir las notificaciones por los saldos pendientes, el quince (15) de cada mes.
- 3.6.4. Receptar autorizaciones Swift de las transferencias que realizan los Concesionarios y/o Autorizados para pagar sus facturas pendientes, las



 <p>Terminal Terrestre Guayaquil</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</p>	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	5 de 32

mismas que deben ser reenviadas a la Asistente Contable para su validación y a la Analista de Tesorería y Cobranza para conocimiento.

- 3.6.5. Monitorear el cobro de clientes cuya recepción de pagos se realiza mediante depósitos o transferencias.
 - 3.6.6. Descargar el reporte de cartera vencida del Sistema Administrativo Contable y editarla en formato para directorio la cual será remitido a la Analista de Presupuesto 2, quien se encargará de proporcionarla al Directorio.
 - 3.6.7. Analizar la cartera vencida y realizar los cálculos de interés por mora al inicio del siguiente mes, de acuerdo a la tasa máxima legal del Banco Central del Ecuador, y remitir el reporte a la Asistente de Facturación y Concesión.
 - 3.6.8. Recibir por correo electrónico y/o descarga del portal del autorizado o del SRI las retenciones del mes en curso, registra en el Sistema Administrativo Contable y elabora el cuadro de retenciones para enviar a contabilidad validada con la facturación y el mayor de retenciones.
 - 3.6.9. Elaborar y firmar “elaborado por” los certificados de estar al día en sus obligaciones y remite a la Tesorera para su revisión y envío.
 - 3.6.10. Elaborar la tabla de amortización y/o pagaré con los valores a financiar y enviará mediante correo electrónico para la revisión de la Analista de Tesorería y Cobranza y la aprobación de la Tesorera.
 - 3.6.11. Calcular el incremento y gestionar el cobro del alcance por concepto de garantía según autorización de explotación comercial.
 - 3.6.12. Realizar la gestión de cobranzas por correo electrónico, llamadas por teléfono y mensajes por WhatsApp durante el mes de todos los concesionarios y visitas de ser necesario.
 - 3.6.13. Generar el reporte mensual de todas las gestiones de cobranzas realizadas a todos los concesionarios y/o autorizados.
 - 3.6.14. Realizar el cierre diario de caja para enviar a la Asistente Contable con los comprobantes de ingreso, por las retenciones ingresadas y cobros específicos de procesos de subasta y/o adjudicación.
 - 3.6.15. Enviar con memorando a la Tesorera, los comprobantes de ingreso de las garantías cobradas durante el mes.
 - 3.6.16. Preparar las confirmaciones de saldos a ser sumilladas por la Tesorera previo a la firma del Director Financiero.
- 3.7. **Asistente de Cobranzas**
 - 3.7.1. Crear acuerdos en el sistema administrativo contable
 - 3.7.2. Realizar el registro y actualización del financiamiento en el Sistema Administrativo Contable.
 - 3.7.3. Generar reporte de facturación para las gestiones de cobro y retenciones.
 - 3.7.1 Realizar el monitoreo de la cartera vencida y emitir las notificaciones por los saldos pendientes, el quince (15) de cada mes.

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	6 de 32

- 3.7.2** Receptar autorizaciones Swift de las transferencias que realizan los Concesionarios y/o Autorizados para pagar sus facturas pendientes, las mismas que deben ser reenviadas a la Asistente Contable para su validación y a la Analista de Tesorería y Cobranza para conocimiento.
- 3.7.3** Monitorear el cobro de clientes cuya recepción de pagos se realiza mediante depósitos o transferencias.
- 3.7.4** Recibir por correo electrónico y/o descarga del portal del autorizado o del SRI las retenciones del mes en curso, registra en el Sistema Administrativo Contable y elabora el cuadro de retenciones para enviar a contabilidad validada con la facturación y el mayor de retenciones.
- 3.7.5** Calcular el incremento y gestionar el cobro del alcance por concepto de garantía según autorización de explotación comercial.
- 3.7.6** Realizar la gestión de cobranzas por correo electrónico, llamadas por teléfono y mensajes por WhatsApp durante el mes de todos los concesionarios y visitas de ser necesario.
- 3.7.7** Generar el reporte mensual de todas las gestiones de cobranzas realizadas a todos los concesionarios y/o autorizados.
- 3.7.8** Elaborar la plantilla de consumo de energía eléctrica y enviar a la Asistente de Facturación y Concesión para la respectiva facturación.
- 3.7.9** Realizar el cierre diario de caja para enviar a la Asistente Contable con los comprobantes de ingreso por las retenciones ingresadas.
- 3.7.10** Enviar con memorando a la Tesorera, los comprobantes de ingreso de las garantías cobradas durante el mes.
- 3.7.11** Preparar las confirmaciones de saldos a ser sumilladas por la Tesorera previo a la firma del Director Financiero.
- 3.8 Analista Comercial y Marketing**
- 3.8.1** Proceder a llamar concesionario y/o autorizado para que se acerque al área de Tesorería a firmar del pagaré.
- 3.8.2** Verificar en el área de Tesorería con concesionario y/o autorizado conjuntamente con el Analista de Tesorería y Cobranza la firma respectiva, y aplican la sumilla de verificación.
- 3.9 Asistente Contable**
- 3.9.1** Realizar la liquidación económica ajustes (creación de diario contable) para el cruce de cuentas con el depósito en garantía o con nota de crédito por devolución de valor inicial en caso de ser necesario.
- 3.9.2** Remitir a la Tesorera los diarios para el cruce de contable.
- 3.9.3** Una vez aceptada la liquidación económica por el autorizado y devuelta por Tesorería se procesa el asiento para devolución de valores de ser el caso.

OK

 <p>Terminal Terrestre Guayaquil</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</p>	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	7 de 32

3.9.4 Revisar en las cuentas bancarias de ingreso y enviar diariamente por correo electrónico a la Analista de Tesorería y Cobranza, el listado de las transferencias con su respectivo detalle de movimiento de cuenta.

3.9.5 Confirmar transferencias (autorizaciones Swift) remitidas por Tesorería, enviar correo a la Analista de Cobranzas y Analista de Tesorería y Cobranza.

3.10 Analista de Tesorería y Cobranza

3.10.1 Receptar las transferencias validadas por la Asistente Contable y proceder con el ingreso de los diarios de cobro al Sistema Administrativo Contable; realizar el registro y aplicación a las facturas pendientes de cobro.

3.10.2 Descargar del SAT los depósitos identificados diariamente, realizar la interface en el Sistema Administrativo Contable para crear los diarios de ingreso, realizar el registro y aplicación a las facturas pendientes de cobro.

3.10.3 Realizar el cierre diario de caja para enviar a la Asistente Contable con los comprobantes de ingreso.

3.10.4 Elaborar el correo electrónico con el detalle de depósitos y transferencias, remitir a la Dirección del Centro Comercial y Dirección de Terminales Terrestres, posterior a la entrega de la cartera para cierre de locales hasta fin de mes.

3.10.5 Revisar y sumillar los certificados de estar al día en sus obligaciones; informe de valores recaudados; tablas de amortización y/o pagaré y cuadro de retenciones para remitir a la Tesorera para su revisión y envío.

3.10.6 Realizar la aplicación de valores de acuerdo a la liquidación económica cuando sea requerido.

3.10.7 Realizar la terminación del acuerdo en el Sistema Administrativo Contable, verificando que no exista valores pendientes de cobro o pago, ni garantías por reclasificar y deben encontrarse firmadas las liquidaciones.

3.10.8 Receptar las firmas en los pagarés para financiamiento.

3.10.9 Aplicar los anticipos previos la generación de la cartera de fin de mes.

3.10.10 Revisar las confirmaciones de saldos a ser a ser sumilladas por la Tesorera previo a la firma del Director Financiero.

3.10.11 Cambiar el estado de terminado a liquidado de los acuerdos de venta en el sistema instruido por la Tesorera.

3.11 Supervisor Centro Comercial

3.11.1 Confirmar mediante correo electrónico y memorando a la Asistente de Facturación y Concesión con copia al Director de Centro Comercial, Tesorera y Analista de Cobranzas los porcentajes y valores a incrementarse por valor mensual y alícuota.

3.12 Analista Comercial

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	8 de 32

3.12.1 Solicitar por memorando al Director Financiero, se proceda con la emisión del certificado de estar al día en sus obligaciones.

3.13 Asistente de Facturación y Concesión

3.13.1 Generar del Sistema el reporte de los autorizados a los cuales les corresponde un incremento en valor mensual y alícuota.

3.13.2 Enviar mediante correo electrónico al Supervisor Centro Comercial para la validación de los porcentajes y valores de incrementos, con copia al Director de Centro Comercial, Director Financiero, Tesorera y Analista de Cobranzas.

3.13.3 Realizar los incrementos por valor mensual y alícuotas en el Sistema Administrativo Contable previo a la Facturación.

3.14 Asistente de Facturación

3.14.1 Receptar pagaré, registrar en el cuadro de control, remite copia al Asistente de Cobranzas y Asistente de Facturación y Concesión lo guarda en custodia.

3.15 Analista Financiera

3.15.1 Elaborar el Check list basado en el informe de los valores recaudados y remite al Director Financiero.

3.16 Asesora de Gerencia

3.16.1 Recibir el reporte de cartera vencida actualizado y envía las cartas a todos los Concesionarios y/o Autorizados que se encuentran vencidos, otorgando un plazo de 3 a 7 días para el pago y actualiza el reporte de cartera vencida.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Gestión de cobranzas por uso de espacios para explotación comercial

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Analista de Cobranzas	01	Confirma los acuerdos creados en el Sistema Administrativo Contable por el Asistente de Cobranzas, según los datos remitidos en las autorizaciones y/o memorando cuando aplique.	Sistema Administrativo Contable Memorando
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	02	Revisa la emisión de facturas para realizar las gestiones de cobro y retenciones.	Correo electrónico
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	03	Los quince (15) de cada mes, realiza el monitoreo de la cartera vencida y emite las notificaciones por los saldos pendientes a los Concesionarios y/o Autorizados.	Descarga de cartera vencida módulo cuentas por cobrar (Sistema Administrativo)

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	9 de 32

		Nota: Atiende las consultas de los Concesionarios y/o Autorizados y genera los avisos de cobros según corresponda.	Contable) Notificación de cobro (F.3A3.02) Correo electrónico
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	04	Recepta las autorizaciones Swift de las transferencias que realizan los Concesionarios y/o Autorizados para pagar sus facturas pendientes, las mismas que se reenvían a la Asistente Contable para su validación con copia a la Analista de Tesorería y Cobranza para su conocimiento.	Correo electrónico
Analista de Tesorería y Cobranza	05	Recepta las transferencias validadas por la Asistente Contable y procede con el ingreso de los diarios de cobro en el Sistema Administrativo Contable, realiza el registro y aplicación a las facturas pendientes de cobro. Descarga del SAT los depósitos identificados diariamente, realiza la interface en el Sistema Administrativo Contable para crear los diarios de ingreso, realiza el registro y la aplicación a las facturas pendientes de cobro de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> 1. Intereses de mora. 2. Dividendos de financiamiento de facturas (Interés+capital). 3. Dividendo de financiamiento de valor de inicial (Interés+capital). 4. Alícuotas y/o servicios básicos. 5. Valor mensual de concesión. 	Correo electrónico Impresión de asiento contable Recibo de caja (Sistema Administrativo Contable)
Analista de Tesorería y Cobranza	06	Realiza el cierre diario de caja para enviar a la Asistente Contable, con los comprobantes de ingreso.	Reporte de cierre de caja (Sistema Administrativo Contable) Comprobantes de ingreso (Sistema Administrativo Contable)
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	07	Monitorea el cobro de clientes cuya recepción de pagos se realiza mediante depósitos o transferencia.	Descarga de cartera vencida módulo cuentas por cobrar (Sistema

OK

 Terminal Terrestre Guayaquil	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	10 de 32

			Administrativo Contable)
Analista de Cobranzas	08	Descarga el reporte del Sistema Administrativo Contable y elabora el Reporte de Cartera Vencida, para ser remitido a la Tesorera para revisión y envío al Director Financiero y a la Analista de Presupuesto 2, quien se encargará de proporcionarlo al Directorio.	Descarga de cartera vencida módulo cuentas por cobrar (Sistema Administrativo Contable) Informe para directorio cartera vencida por local (F.3A6.06) Informe para directorio cartera vencida por rubro (F.3A6.07) Cuadro resumen de pagos (F.3A6.04) Desglose de valores recaudados (F.3A6.05)
Analista de Tesorería y Cobranza	09	Recibe el reporte de cartera vencida, revisa y adecua con la información relevante para uso ejecutivo y revisión de la Tesorera.	Correo electrónico
Tesorera	10	Revisa la cartera vencida al cierre del mes y envía al Director Financiero	Correo electrónico
Director Financiero	11	Remite mensualmente al Director de Centro Comercial y al Director de Terminales Terrestres, la cartera vencida actualizada.	Correo electrónico
Analista de Cobranzas	12	Analiza la cartera vencida y realiza los cálculos de interés por mora al inicio del siguiente mes, de acuerdo a la tasa máxima legal del Banco Central del Ecuador, y remite el reporte a la Asistente de Facturación y Concesión.	Intereses por Mora (F.3A6.08)
Asesora de Gerencia / Dirección del Centro Comercial	13	Recibe el reporte de cartera vencida actualizado y envía las cartas a todos los Concesionarios y/o Autorizados que se encuentran vencidos otorgando un plazo de 3 a 7 días para el pago y actualiza el reporte de cartera vencida.	Cartas de cobranza (F.2B2.03) enviadas a los Concesionarios y/o Autorizados.
Analista de Tesorería y	14	Elabora el detalle de depósitos y transferencias y lo remite a la Dirección del	Detalle de depósitos y transferencias.

CR

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	11 de 32

Cobranza		Centro Comercial y a la Dirección de Terminales Terrestres durante el plazo de pagos previo al cierre de locales.	(Correo electrónico)
Director de Comercial	15	Una vez cumplido el plazo procede a la clausura de los locales comerciales e islas que no realizaron el pago en el plazo establecido por la Dirección del Centro Comercial.	Detalle de depósitos y transferencias (Correo electrónico).
Director de Comercial	16	Una vez confirmados los pagos, procede a la apertura de los locales comerciales e islas clausuradas.	NA
Director de Centro Comercial	17	Solicita a la Dirección Jurídica se inicien las acciones legales cuando los Concesionarios y/o Autorizados incumplan con las condiciones establecidas en el contrato según corresponda.	Memorando

4.2 Elaboración de la liquidación económica

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director de Centro Comercial	01	Comunica mediante memorando a la Dirección Financiera detener la facturación, solicita la liquidación económica.	Memorando
Director Financiero	02	Dispone a la Tesorera revisar que no existan procesos pendientes de facturación y solicita al Coordinador de Impuestos-Contador General la elaboración de la liquidación económica, cruce de cuentas y/o devoluciones según corresponda.	Memorando
Tesorera	03	Instruye a la Analista de Tesorería y Cobranza, revise que no hayan procesos pendientes de facturar y confirme a la Asistente Contable para que elabore la liquidación económica.	Correo electrónico
Coordinador de Impuestos-Contador General	04	Una vez concluida la revisión, solicita a la Asistente Contable, la elaboración de la liquidación económica y el ajuste (creación de diario contable) para el cruce de cuentas con el depósito en garantía o con nota de crédito por devolución de valor inicial y/o garantía. Para el registro de la firma de la liquidación en "elaborado por"	Liquidación de autorizado (F.3A6.11)
Asistente Contable	05	Realiza la liquidación económica y realiza el ajuste (creación de diario contable) para el cruce de cuentas con el depósito en	Memorando de Liquidación autorizado

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	12 de 32

		<p>garantía o con nota de crédito por devolución de valor inicial y/o garantía.</p> <p>Sumilla en “elaborado por” y remite mediante memorando a la Tesorera previa firma del Coordinador de Impuestos-Contador General el cruce de cuentas realizado.</p>	(F.3A6.11)
Tesorera	06	Firma la liquidación económica en “revisado por”.	Liquidación de autorizado (F.3A6.11)
Director Financiero	07	<p>Firma la liquidación de autorizado en “aprobado por” y remite al Director de Centro Comercial.</p> <p>Nota: Los diarios de ajuste y devolución de las liquidaciones serán registradas una vez ingresadas todas las aprobaciones, incluida la del autorizado, conforme al Instructivo de creación, actualización, y liquidación de acuerdos de venta por explotación comercial.</p>	Memorando de Liquidación autorizado (F.3A6.11)

4.3 Financiamiento

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Concesionarios y/o Autorizados	01	<p>Solicita al Director de Centro Comercial el financiamiento de los compromisos y/o facturas vencidas de acuerdo a la autorización de explotación comercial o del valor inicial cuando aplique.</p> <p>Nota: No se podrá financiar cuotas de financiamiento en curso (capital+interés) e intereses de mora.</p>	Oficio
Director de Centro Comercial	02	Solicita mediante memorando a la Dirección Financiera el estado de cuenta del autorizado.	Memorando
Director Financiero	03	<p>Envía el estado de cuenta mediante memorando a la Dirección del Centro Comercial que deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de factura • Concepto de la facturación • Monto de la factura • Saldo de la factura • Fecha de emisión de la factura 	Memorando Estado de cuenta

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	13 de 32

Director de Centro Comercial	04	<p>Analiza la factibilidad de la aplicación del financiamiento y en el caso de aplicar, solicita al Director Financiero la emisión de el pagaré con su respectiva tabla de amortización (secuencia 05) y/o la tabla de amortización para el caso de financiamiento de valor inicial (secuencia 20).</p> <p>Nota: Para calificar al financiamiento los concesionarios y autorizados deberán estar al día en intereses según lo indicado en la nota de la secuencia 01 según corresponda.</p>	Oficio Correo electrónico								
Director de Centro Comercial	05	<p>Solicita mediante memorando al Director Financiero la elaboración del pagaré con la siguiente información y documentos adjuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto total del financiamiento • Detalle de las facturas a financiar. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Fecha de emisión de la factura</th> <th style="width: 15%;">Número de la factura</th> <th style="width: 35%;">Descripción</th> <th style="width: 35%;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Plazo • Forma de pago (período de gracia de existir) • Deudor y garante (en caso de existir) <ul style="list-style-type: none"> ○ Persona Natural: Indicar nombre y número de cédula de identidad del titular y del cónyuge en caso de estar casado. ○ Persona Jurídica: Indicar en calidad de que firma (Gerente General; Presidente, etc) nombre y número de cédula de identidad del representante legal, número de RUC. • Documentos habilitantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Persona Natural: Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado del deudor, cónyuge y del garante en caso de existir. ○ Copia del RUC. 	Fecha de emisión de la factura	Número de la factura	Descripción	Valor					Memorando
Fecha de emisión de la factura	Número de la factura	Descripción	Valor								

OK

 Terminal Terrestre Guayaquil	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	14 de 32

		<ul style="list-style-type: none"> o Persona Jurídica: Copia del RUC; Nombramiento del representante legal; cédula de identidad y certificado de votación actualizado del representante legal. 	
Director Financiero	06	Recepta memorando y dispone a la Tesorería la emisión del pagaré, conforme al modelo estándar aprobado por la Dirección Jurídica.	Sumilla
Tesorerera	07	Recepta memorando, revisa y dispone a la Analista de Cobranzas la elaboración del pagaré.	
Analista de Cobranzas	08	<p>Elabora y envía el pagaré con los valores a financiar calculando con la tasa de interés máxima del Banco Central (segmento productivo corporativo) vigente al mes en el procesa la elaboración pagaré mediante correo electrónico para la revisión de la Analista de Tesorería y Cobranza y la aprobación de la Tesorerera.</p> <p>Nota: La Tesorerera remite previamente la tabla de amortización por correo electrónico al Director del Centro Comercial para que el concesionario y/o autorizado pueda revisar y aprobar la misma y se proceda con la emisión del pagaré.</p>	Pagaré Correo electrónico
Tesorerera	09	Revisa el pagaré, de aprobar el mismo solicita se imprima y en el caso de no estar de acuerdo solicita las correcciones para que se actualice el pagaré. Comunica por correo electrónico adjuntando el pagaré en formato PDF al Director de Centro Comercial para gestionar con el Concesionario y/o Autorizado la firma del pagaré.	Correo electrónico Pagaré PDF
Analista Comercial y Marketing	10	Procede a notificar concesionario y/o autorizado para que se acerque al área de Tesorería a firmar el pagaré.	Pagaré Memorando de delegación
Analista Comercial y Marketing/ Analista de Tesorería y	11	Verifican en el área de Tesorería con el concesionario y/o autorizado conjuntamente con la Analista de Tesorería y Cobranza y Analista Comercial y Marketing la firma respectiva, y aplican la sumilla. Siendo	Pagaré



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	15 de 32

Cobranza		responsables de la verificación de la firma en los pagarés. Nota: En caso de ausencia del Analista Comercial y Marketing o de la Analista de Tesorería y Cobranza los Directores de Centro Comercial o Financiero podrán delegar mediante memorando a otro servidor de su respectiva área.	
Analista de Tesorería y Cobranza	12	Recepta pagaré y remite a la Tesorera para la custodia física del documento.	Pagaré
Tesorera	13	Revisa el pagaré firmado y remite a la Asistente de Facturación para el registro e ingreso a custodia. Instruye el registro de la tabla de amortización en el Sistema Administrativo Contable al Asistente de Cobranzas con copia a la Analista de Cobranzas	Pagaré
Asistente de Facturación	14	Recepta instruida por la Tesorera el pagaré, registra el mismo en cuadro de control, lo custodia, y remite una copia al Asistente de Cobranzas y Asistente de Facturación y Concesión.	Pagaré Control de garantías (F.3A5.02)
Asistente de Cobranzas	15	Realiza la respectiva carga en el Sistema Administrativo Contable de la tabla de amortización del pagaré.	Sistema Administrativo Contable
Analista de Cobranzas	16	Revisa en el Sistema Administrativo Contable la tabla ingresada y asocia la misma a la factura que ha sido financiada.	Sistema Administrativo Contable
Tesorera	17	Remite mediante memorando copia del pagaré al Director Financiero.	Memorando
Director Financiero	18	Remite mediante memorando la copia del pagaré a la Dirección del Centro Comercial. Nota: La devolución de los pagarés será a solicitud de la Dirección de Centro Comercial mediante memorando y una vez verificada la cancelación de los valores financiados.	Memorando
Director de Centro Comercial	19	Entrega copia del pagaré al Concesionario y/o Autorizado.	
Financiamiento del VI			
Director	20	Recepta el memorando y dispone a la	Memorando

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	16 de 32

Financiero		Tesorería la emisión de la tabla de amortización.	
Analista de Cobranzas	21	Elabora la tabla de amortización, y enviará mediante correo electrónico para la revisión de la Analista de Tesorería y Cobranza y la aprobación de la Tesorera.	Tabla de amortización (F.3A6.10)
Analista de Cobranzas	22	Remite por correo electrónico la tabla de amortización al Director Jurídico con copia a la Tesorera para la inclusión en el contrato de autorización.	Correo electrónico Tabla de amortización (PDF)

4.4 Ingreso de Retenciones

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Concesionario y/o Autorizado	01	Remite la retención a la Analista de Cobranzas y Asistente de Cobranzas.	Retención
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	02	Valida las retenciones recibidas con las facturas emitidas que gravan IVA a fin de identificar las retenciones no ingresadas de Concesionarios y/o Autorizados. Ingresa las retenciones en el Sistema Administrativo Contable y elabora el cuadro de retenciones.	Cuadro de retenciones (F.3A6.03)
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	03	Descarga del portal del SRI y/o descarga del portal del autorizado las retenciones autorizadas del mes en curso.	Retenciones Plantilla descarga de retenciones del mes (F.3A6.09) Correo electrónico
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	04	Revisa el cuadro de retenciones con la descarga del SRI a fin de identificar retenciones no ingresadas de Concesionarios y/o Autorizados. Imprime y sumilla el cuadro de las retenciones para la firma de la Tesorera.	Cuadro de retenciones (F.3A6.03)
Analista de Tesorería y Cobranza	05	Revisa y firma el cuadro de retenciones y entrega a Tesorera.	Cuadro de retenciones (F.3A6.03)
Tesorera	06	Firma el cuadro de retenciones para remitir a través de memorando al Coordinador de Impuestos-Contador General para incluir en la declaración. El envío no puede ser mayor al 3er día del mes o en su defecto el 1er día laborable después de un feriado.	Memorando Cuadro de retenciones (F.3A6.03)

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	17 de 32

4.5 Emisión de certificados de estar al día en sus obligaciones/autorizados

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director de Centro Comercial	01	Solicita por memorando al Director Financiero se proceda con la emisión del certificado de estar al día en sus obligaciones.	Memorando
Director Financiero	02	Sumilla a la Tesorera para la elaboración del certificado de estar al día en sus obligaciones.	Sumilla
Tesorera	03	Instruye a la Analista de Cobranzas la elaboración del certificado de estar al día en sus obligaciones.	
Analista de Cobranzas	04	Elabora los certificados de estar al día en sus obligaciones y firma en "elaborado por", remite a la Tesorera para su revisión y envío.	Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
Analista de Tesorería y Cobranza	05	Revisa y sumilla en "aprobado por" el certificado de estar al día en sus obligaciones previo a la firma de la Tesorera.	Sumilla Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
Tesorera	06	Revisa y firma en "aprobador por" el certificado de estar al día en sus obligaciones, y será remitido al Coordinador de Impuestos-Contador General para su firma.	Memorando Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
Coordinador de Impuestos-Contador General	07	Revisa los documentos con la Asistente Contable y firma en "revisado por" los certificados de los Concesionarios y/o Autorizados de estar al día en sus obligaciones y remitirlos a la Tesorera para su entrega.	Memorando Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
Tesorera	08	Remite el memorando al Director Financiero con el certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02).	Memorando Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
Director Financiero	09	Remite al Director de Centro Comercial el certificado de los Concesionarios y/o Autorizados de estar al día en sus obligaciones.	Memorando Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	18 de 32

4.6 Gestión de cobranzas en la adjudicación por subasta o asignación de espacios

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director de Centro Comercial/ Analista Comercial	01	<p>Envía el memorando al Director Financiero con copia de los siguientes documentos para la creación del acuerdo en el Sistema Administrativo Contable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Subasta pública de locales comercial de la TTG y Terminales Satélites:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de reporte de adjudicación y copia del RUC para la facturación. • <i>Asignación de espacios para Islas, espacios físicos, publicitarios, boleterías (nuevos) en TTG y Terminales Satélites:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de autorización de uso de espacio; ○ Papeleta de depósito de valores en garantía. Ir a la secuencia 02. • <i>Asignación de espacios para Islas, espacios físicos, publicitarios (nuevas hasta 30 días y renovación) en TTG y Terminales Satélites:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de autorización de uso de espacio; ○ Papeleta de depósito de alcance del valor de la garantía según sea el caso. Ir a la secuencia 02. 	<p>Memorando Solicitud de autorización de uso de espacio (F.2B2.01). Acta de Reporte de Adjudicación (F.4B1.06) Recibo de caja (Sistema Administrativo Contable) Correo electrónico</p>
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	02	<p>Monitorea e ingresa al Sistema Administrativo Contable las garantías de locales, islas, espacios físicos, publicitarios y demás de Concesionarios y/o Autorizados.</p> <p>Nota: Cuando existan renovaciones, el Supervisor Centro Comercial o Analista Comercial 2 solicitan a la Analista de Cobranzas los valores existentes por garantía.</p>	<p>Recibo de caja (Sistema Administrativo Contable) Correo electrónico</p>
Analista de Cobranzas	03	<p>Realiza la aplicación en el Sistema Administrativo Contable de los siguientes pagos:</p>	<p>Certificado de Transferencia</p>

Ch

 <p>Terminal Terrestre Guayaquil</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</p>	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	19 de 32

		<ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de depósito o transferencia por pago de valor inicial y; • Anticipo <p>En caso de solicitar financiamiento por el valor inicial al Director de Centro Comercial, se procederá de acuerdo al reporte de adjudicación.</p>	
Analista de Cobranzas	04	<p>Elabora el informe de los valores recaudados y firma en "elaborado por", ingresa y remite a la Tesorera para su revisión y envío al Director Jurídico para la emisión del contrato.</p> <p>Nota: Aplica para subasta pública de locales.</p>	Informe de valores recaudados (F.3A3.01)
Analista de Tesorería y Cobranza	05	<p>Revisa y sumilla en "revisado por" el informe de los valores recaudados previo a la firma de la Tesorera.</p>	Sumilla Informe de valores recaudados (F.3A3.01)
Tesorera	06	<p>Firma en "revisado por" y remite el informe de los valores recaudados al Director Financiero.</p>	Memorando Informe de valores recaudados (F.3A3.01)
Director Financiero	07	<p>Remite el informe de los valores recaudados al Director Jurídico.</p>	Memorando
Asistente legal	08	<p>Solicita al Director Financiero el Check list del oferente ganador basado en el informe de los valores recaudados previa a la firma del contrato por parte del Gerente General.</p>	Correo electrónico
Analista Financiera	09	<p>Elabora el Check list basado en el informe de los valores recaudados y remite al Director Financiero.</p>	Check List autorización de explotación comercial (F.3A6.01)
Director Financiero	10	<p>Firma y remite a través de memorando el Check List al Director Jurídico.</p>	Memorando Check List autorización de explotación comercial (F.3A6.01)

OK

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	20 de 32

4.7 Aplicación de incrementos según contratos de concesión y/o autorización

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Asistente de Facturación y Concesión	01	<p>Genera el reporte de los autorizados a los cuales les corresponde un incremento en valor mensual y alícuota.</p> <p>Envía mediante correo electrónico al Supervisor del Centro Comercial para la validación de los porcentajes y valores de incrementos, con copia al Director de Centro Comercial, Director Financiero, Tesorera y Analista de Cobranzas.</p>	Correo electrónico
Supervisor Centro Comercial	02	<p>Valida mediante correo electrónico a la Asistente de Facturación y Concesión con copia al Director de Centro Comercial, Director Financiero, Tesorera y Analista de Cobranzas. Los porcentajes y valores a incrementarse por valor mensual y alícuota. Y elabora el memorando para firma del Director de Centro Comercial que será enviado a la Dirección Financiera.</p>	Correo electrónico Memorando
Asistente de Facturación y Concesión	03	Realiza los incrementos por valor mensual y alícuota en el Sistema Administrativo Contable previo a la Facturación.	Sistema Administrativo Contable
Analista de Cobranzas/ Asistente de Cobranzas	04	Calcula el incremento y gestiona el cobro del alcance por concepto de garantía según autorización de explotación comercial.	Notificación de cobro de garantía (F.3A3.10)

5 REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.5.5 Actividades posterior a la entrega.
- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- Contratos de Concesión /Autorización.
- Reglamento General del Centro Comercial de la FTTG
- Reglamento General Interno de la TTG (Reglamento de Boleterías)
- Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado No. 403 vigente. Administración Financiera-Presupuesto.
- Reglamento Orgánico-Funcional de la FTTG



 Terminal Terrestre Guayaquil	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	21 de 32

- Tasa de interés activa referencial del Banco Central del Ecuador <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasVigentes062021.htm>
- Manual de descarga de comprobantes de retención (emitidos por los Concesionarios y/o Autorizados)
- Manual de Contabilidad Gubernamental

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.
NA : No aplica.

Tabla de financiamiento: También denominada tabla de amortización que para efectos de este documento pueden usarse como sinónimo. La misma tabla es incluida en los contratos y pagarés.

7 INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Correos electrónicos
- Memorando
- Oficio (Documento externo)
- Comprobantes de ingreso (Sistema Administrativo Contable)
- Facturas (Sistema Administrativo Contable)
- Impresión de asiento contable (Sistema Administrativo Contable)
- Recibo de caja (Sistema Administrativo Contable)
- Reporte de cierre de caja (Sistema Administrativo Contable)
- Reporte de cartera (Descarga de cartera vencida módulo cuentas por cobrar del Sistema Administrativo Contable)
- Papeleta de depósito (Documento externo)
- Certificado de Transferencia (Documento externo)
- Retenciones (Documento externo)
- Acta de Reporte de Adjudicación (F.4B1.06)
- Certificado de estar al día en sus obligaciones (F.3A6.02)
- Check List autorización de explotación comercial (F.3A6.01)
- Cuadro de retenciones (F.3A6.03)
- Cuadro resumen de pagos (F.3A6.04)
- Desglose de valores recaudados (F.3A6.05)



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	22 de 32

- Informe de valores recaudados (F.3A3.01)
- Informe para directorio cartera vencida por local (F.3A6.06)
- Informe para directorio cartera vencida por rubro (F.3A6.07)
- Intereses por Mora (F.3A6.08)
- Liquidación de autorizado (F.3A6.11)
- Notificación de cobro (F.3A3.02)
- Plantilla descarga de retenciones del mes (F.3A6.09)
- Solicitud de autorización de uso de espacio (F.2B2.01)
- Tabla de amortización (F.3A6.10)
- Carta de cobranza (F.2B2.03)
- Detalle de depósitos y transferencias. (Correo electrónico)
- Copias de papeletas de depósitos y transferencias
- Notificación de cobro de garantía (F.3A3.10)
- Reporte gestión de cobranzas (F.3A6.13)
- Control de garantías (F.3A5.02)

8 ANEXOS:

- A1: Ficha de proceso de cobranzas (FP.3A6.02)
- A2: Diagrama de proceso cobranzas (DP.3A6.02)

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 y se unifican los Procedimientos de Cobranzas de la Dirección Financiera y de la Dirección del Centro Comercial	2021-12-21	Sra. Doménica González Rojas Auxiliar de Procesos y Medio Ambiente	Lcdo. Yamil Mesías Gallardo Director Financiero Econ. Eurllyne Cobo Macías Directora del Centro Comercial Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Ec. Klíder Campos West Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

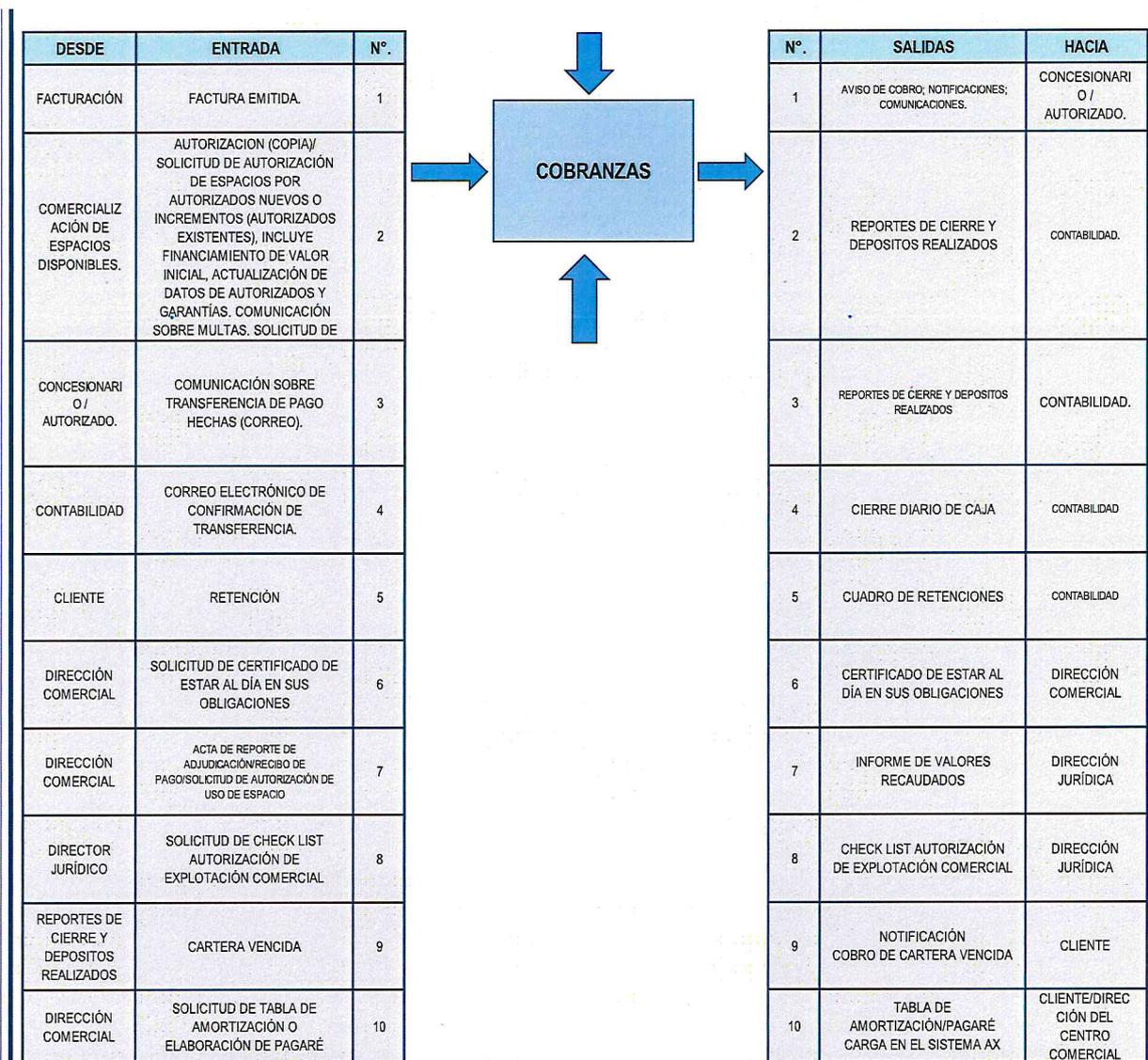


	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	23 de 32

A1: Ficha de Proceso de Cobranzas (FP.3A6.02)

		FICHA DE PROCESO FINANCIERO – COBRANZAS	
		CÓDIGO :	FP.3A6.02
		REVISIÓN :	0
		FECHA :	21-dic-2021
MISIÓN :	RECUPERAR LA CARTERA DEL ÁREA COMERCIAL Y TERMINAL TERRESTRE SEGÚN AUTORIZACIONES.		
PROPIETARIO :	DIRECTOR FINANCIERO – TESORERA		
PROCESO SUPERIOR :	FINANCIERO		
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA 8.5.5		
CONTROLES			
DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO		REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO	
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS (P.3A6.02) DIAGRAMA DE PROCESOS DE COBRANZAS (DP.3A6.02)		CORREO ELECTRÓNICO MEMORANDO OFICIO COMPROBANTES DE INGRESO (SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) FACTURAS (SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) IMPRESIÓN DE ASIENTO CONTABLE (SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) RECIBO DE CAJA (SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) REPORTE DE CIERRE DE CAJA (SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) REPORTE DE CARTERA (DESCARGA DE CARTERA VENCIDA MÓDULO CUENTAS POR COBRAR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE) PAPELETA DE DEPÓSITO CERTIFICADO DE TRANSFERENCIA (DOCUMENTO EXTERNO) RETENCIONES (DOCUMENTO EXTERNO) ACTA DE REPORTE DE ADJUDICACIÓN (F.4B1.06) CERTIFICADO DE ESTAR AL DÍA EN SUS OBLIGACIONES (F.3A6.02) CHECK LIST AUTORIZACIÓN DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL (F.3A6.01) CUADRO DE RETENCIONES (F.3A6.03) CUADRO RESUMEN DE PAGOS (F.3A6.04) DESGLOSE DE VALORES RECAUDADOS (F.3A6.05) INFORME DE VALORES RECAUDADOS (F.3A3.01) INFORME PARA DIRECTORIO CARTERA VENCIDA POR LOCAL (F.3A6.06) INFORME PARA DIRECTORIO CARTERA VENCIDA POR RUBRO (F.3A6.07) INTERESES POR MORA (F.3A6.08) LIQUIDACIÓN DE AUTORIZADO (F.3A6.11) NOTIFICACIÓN DE COBRO (F.3A3.02) PLANTILLA DESCARGA DE RETENCIONES DEL MES (F.3A6.09) SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE USO DE ESPACIO (F.2B2.01) TABLA DE AMORTIZACIÓN (F.3A6.10) CARTA DE COBRANZA (F.2B2.03) DETALLE DE DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS (CORREO ELECTRÓNICO) COPIAS DE PAPELETAS DE DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS NOTIFICACIÓN DE COBRO DE GARANTÍA (F.3A3.10) REPORTE GESTIÓN DE COBRANZAS (F.3A3.13) CONTROL DE GARANTÍAS (F.3A5.02)	
MARCO REFERENCIAL			
NORMA ISO 9001:2015 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIOR A LA ENTREGA/8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE CONTRATOS DE CONCESIÓN /AUTORIZACIÓN. REGLAMENTO GENERAL DEL CENTRO COMERCIAL DE LA FTTG REGLAMENTO GENERAL INTERNO DE LA TTTG (REGLAMENTO DE BOLETERÍAS) NORMA DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO NO. 403 VICENTE. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-PRESUPUESTO. REGLAMENTO ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA FTTG TASA DE INTERÉS ACTIVA REFERENCIAL DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MANUAL DE DESCARGA DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN (EMITIDOS POR LOS CONCESIONARIOS Y/O AUTORIZADOS) MANUAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL			

OK



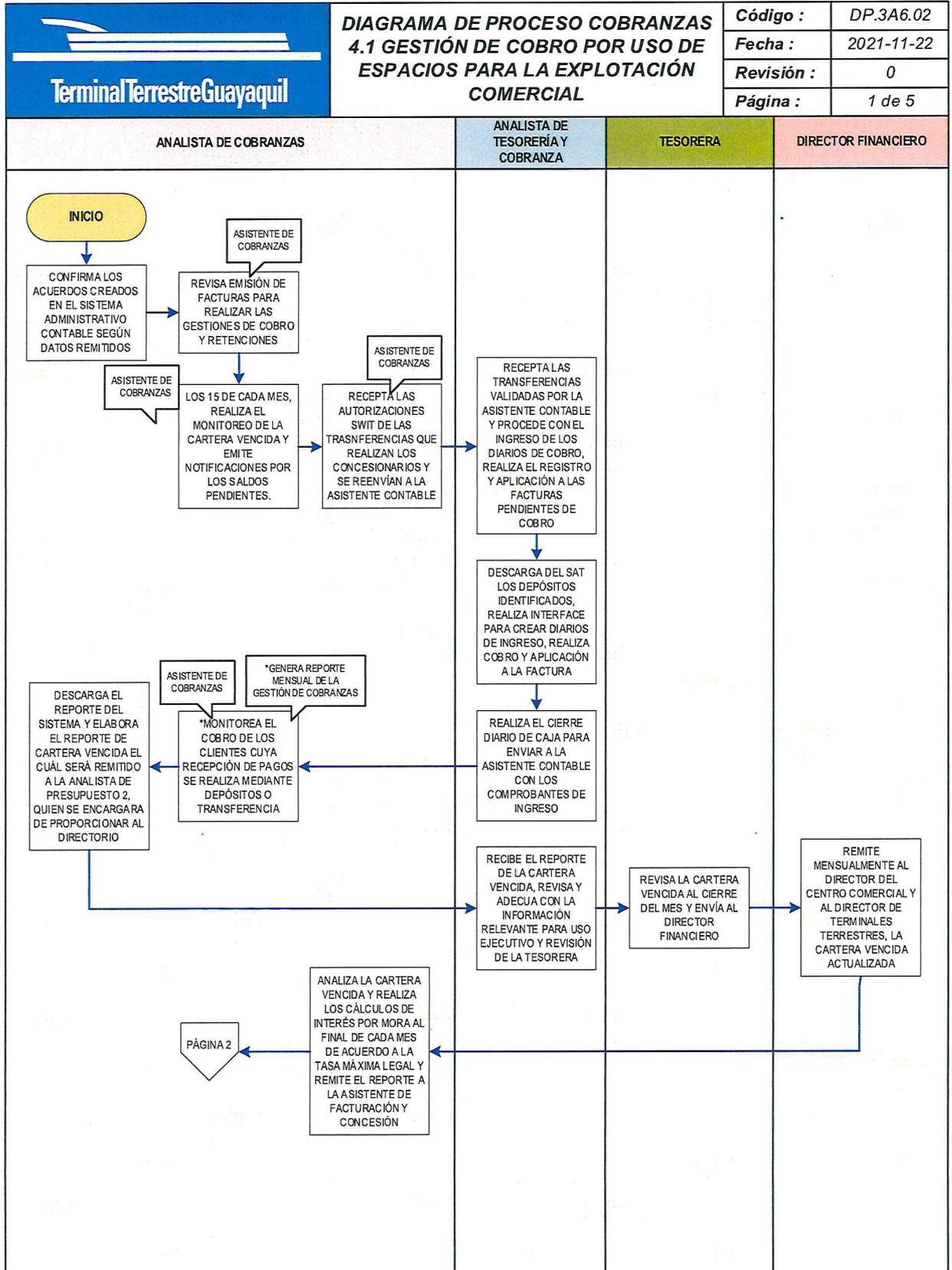
RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	DIRECTOR FINANCIERO	PARTIDA PRESUPUESTARIA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA)	DIRECTOR DE CENTRO COMERCIAL	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE	ANALISTA COMERCIAL	
	IMPRESORA	TESORERA	
	TELÉFONO	COORDINADOR DE IMPUESTO - CONTADOR GENERAL	
	ACCESO A INTERNET	ANALISTA DE COBRANZAS	
	ANTIVIRUS	ANALISTA FINANCIERO	
	SOFTWARE CONTABLE	ANALISTA DE TESORERIA Y COBRANZAS	
		ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y CONCESIÓN	
		ASISTENTE DE FACTURACIÓN	
		SUPERVISOR CENTRO COMERCIAL	
		ANALISTA COMERCIAL Y MARKETING	
		ASISTENTE LEGAL	
		ASISTENTE DE COBRANZAS	
		ASESOR DE GERENCIA	
		ASISTENTE CONTABLE	

INDICADORES DE CONTROL				
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NA	NO APLICA

Ch

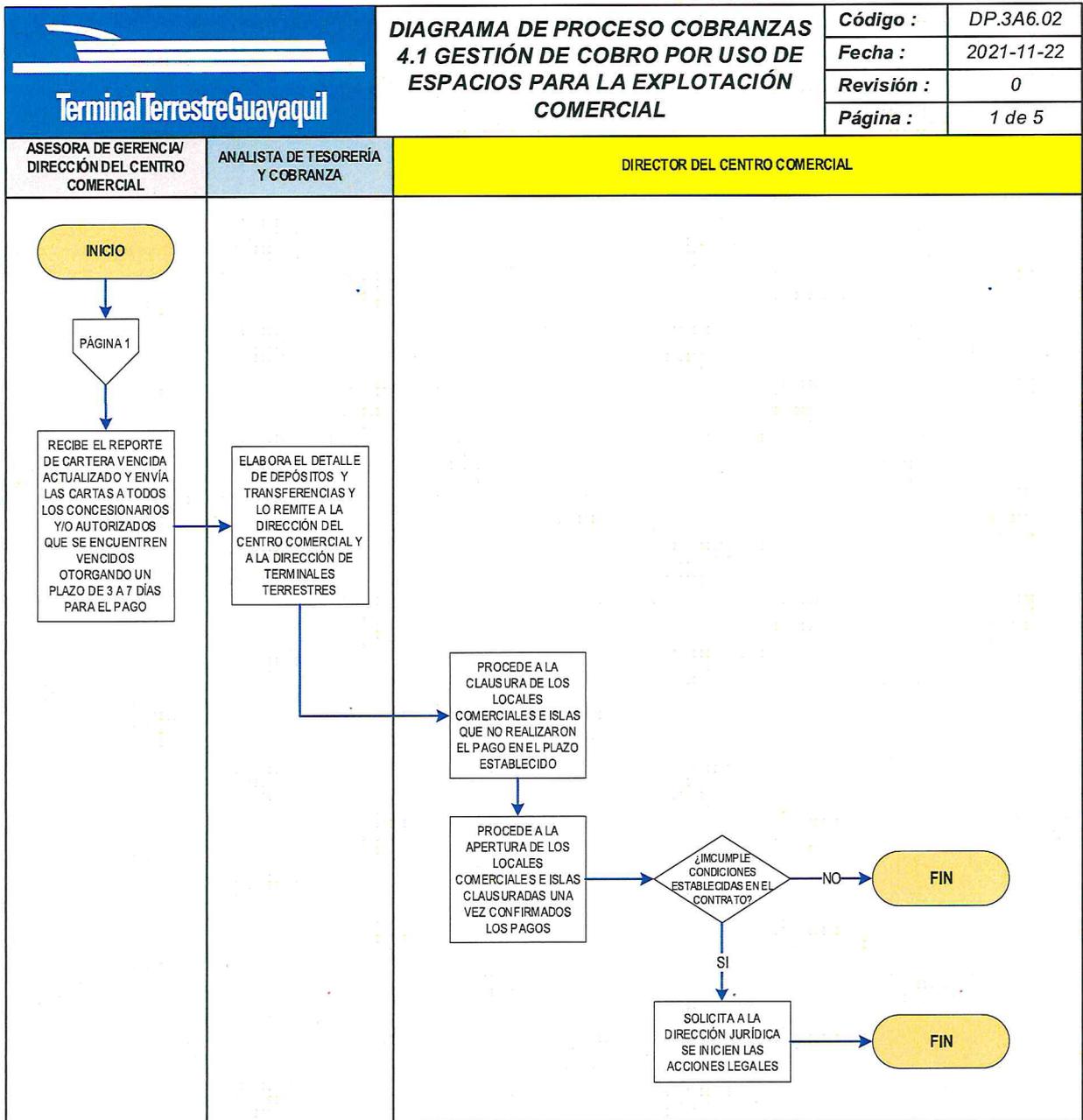
	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código: P.3A6.02
		Fecha: 2021-12-21
		Revisión: 0
		Páginas: 25 de 32

A2: Diagrama de Proceso Cobranzas (DP.3A6.02)



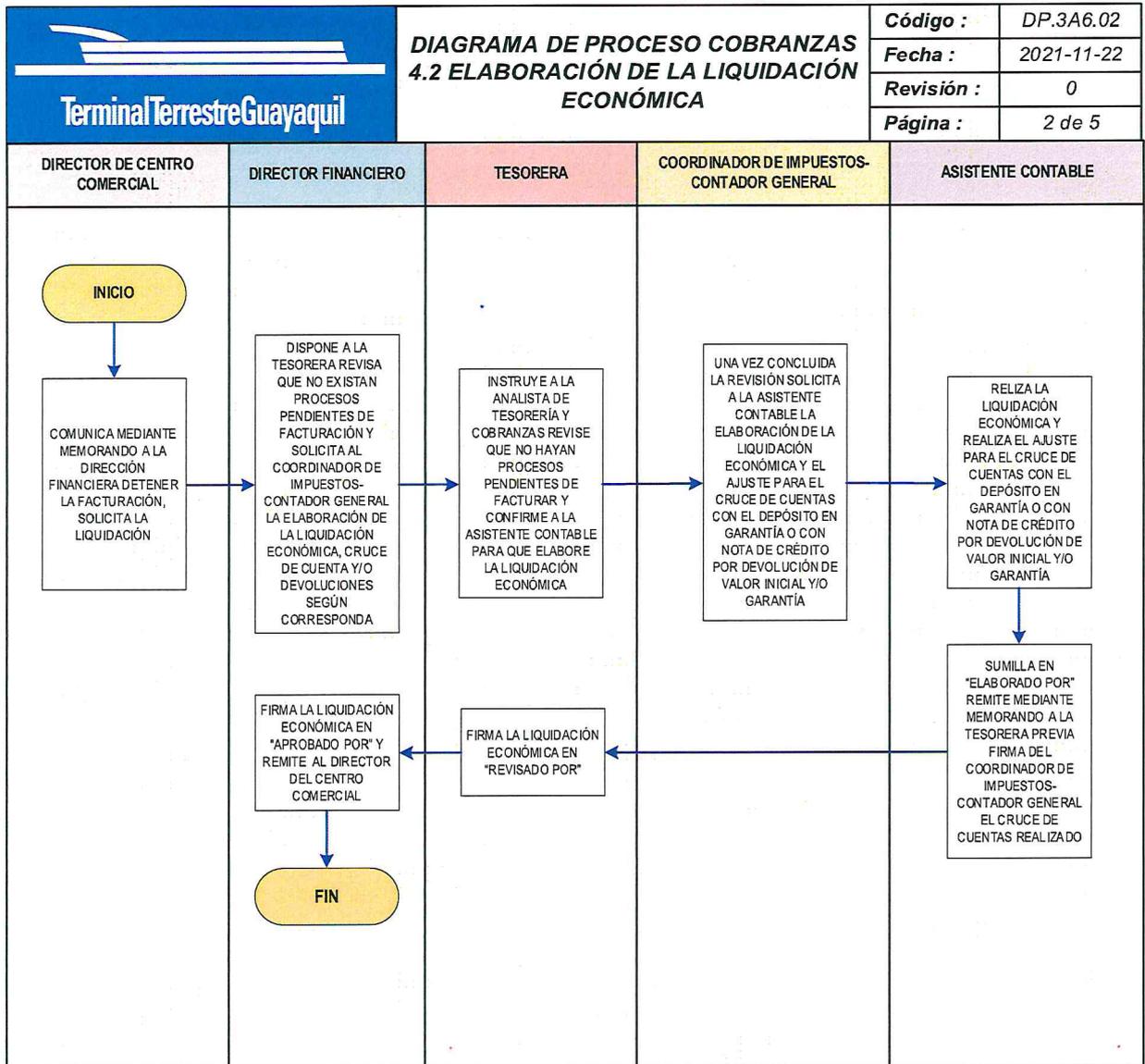
Ok

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	26 de 32

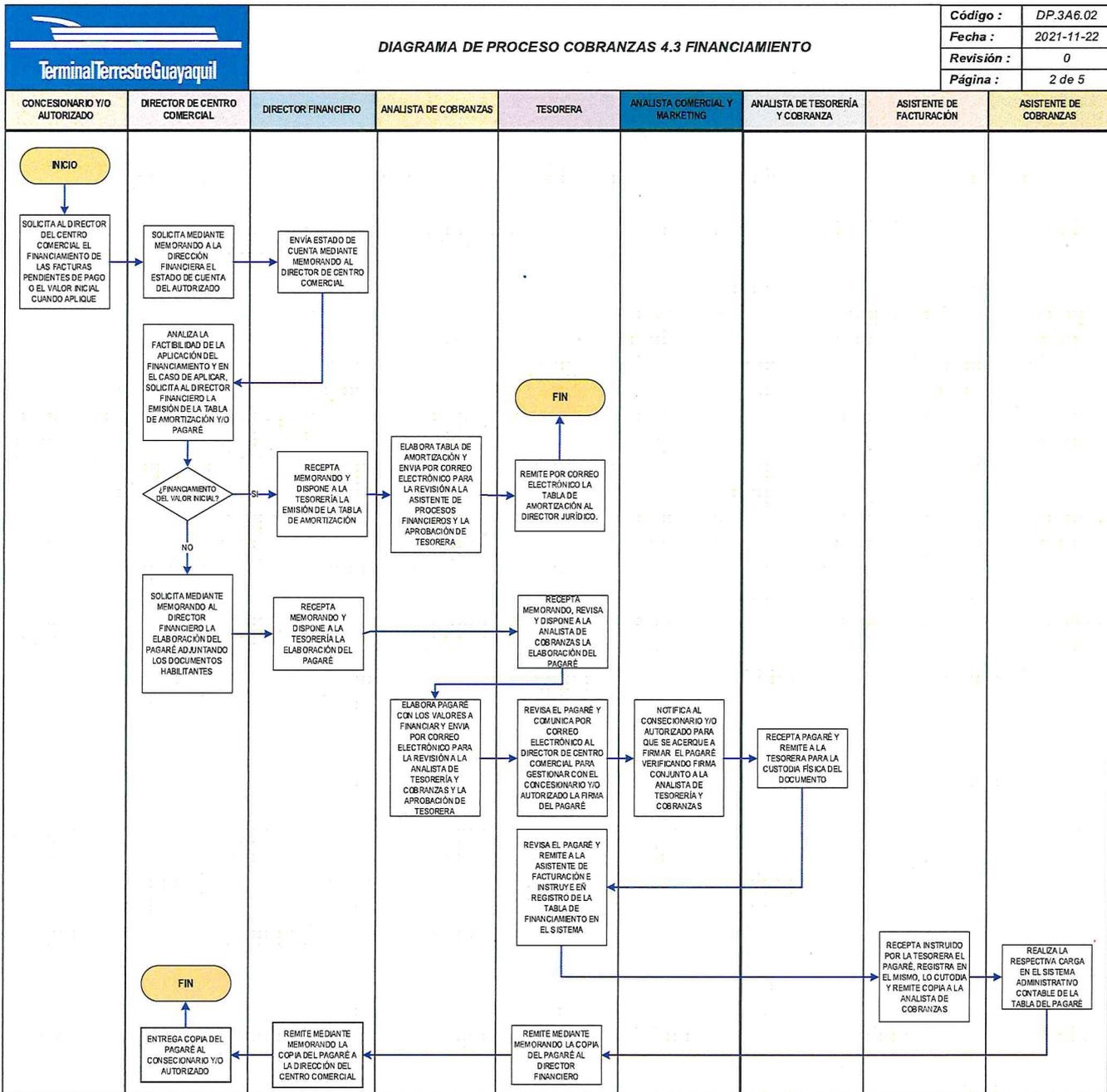


Oh

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código: P.3A6.02
		Fecha: 2021-12-21
		Revisión: 0
		Páginas: 27 de 32

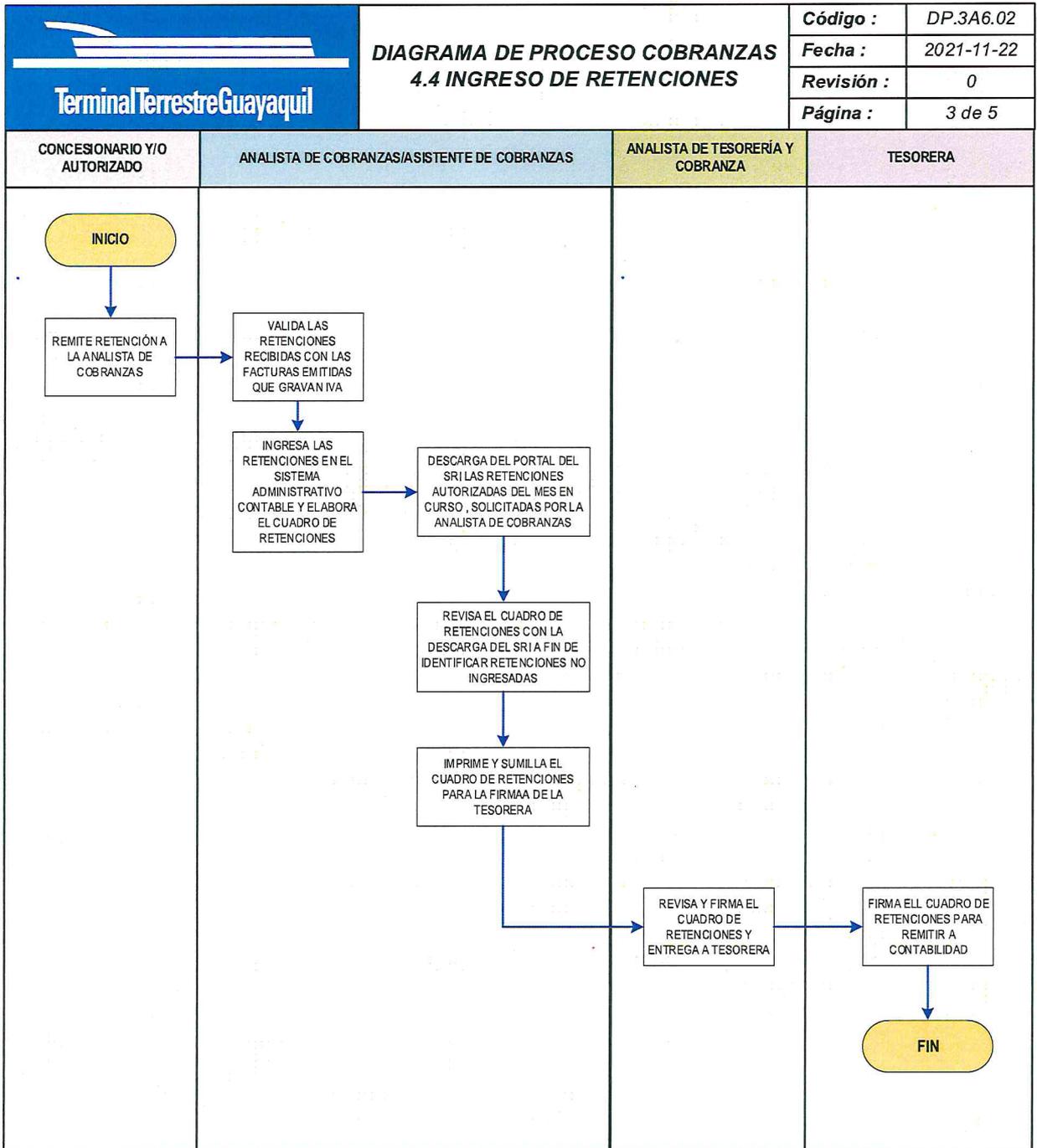


Alh



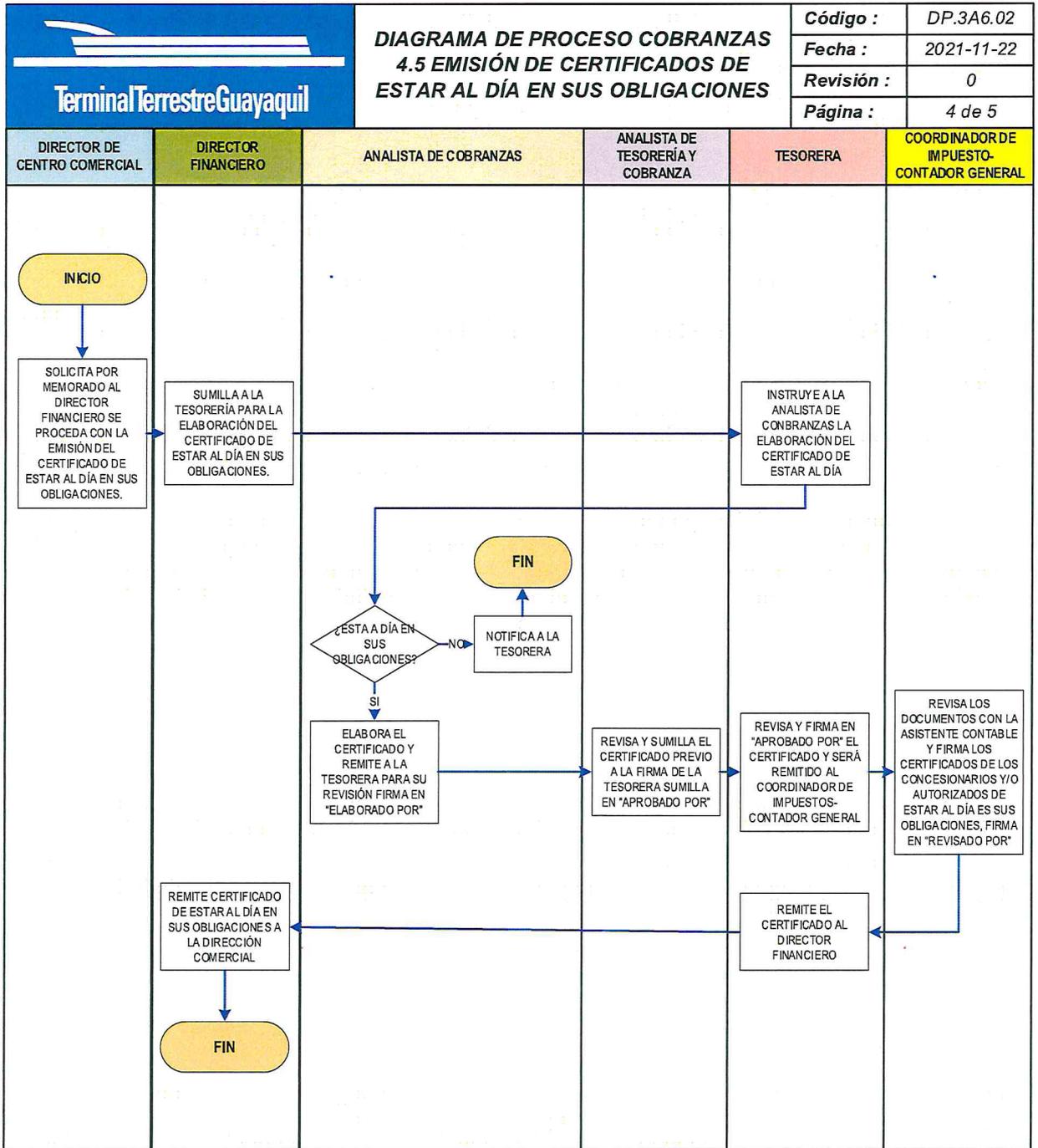
CR

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	29 de 32



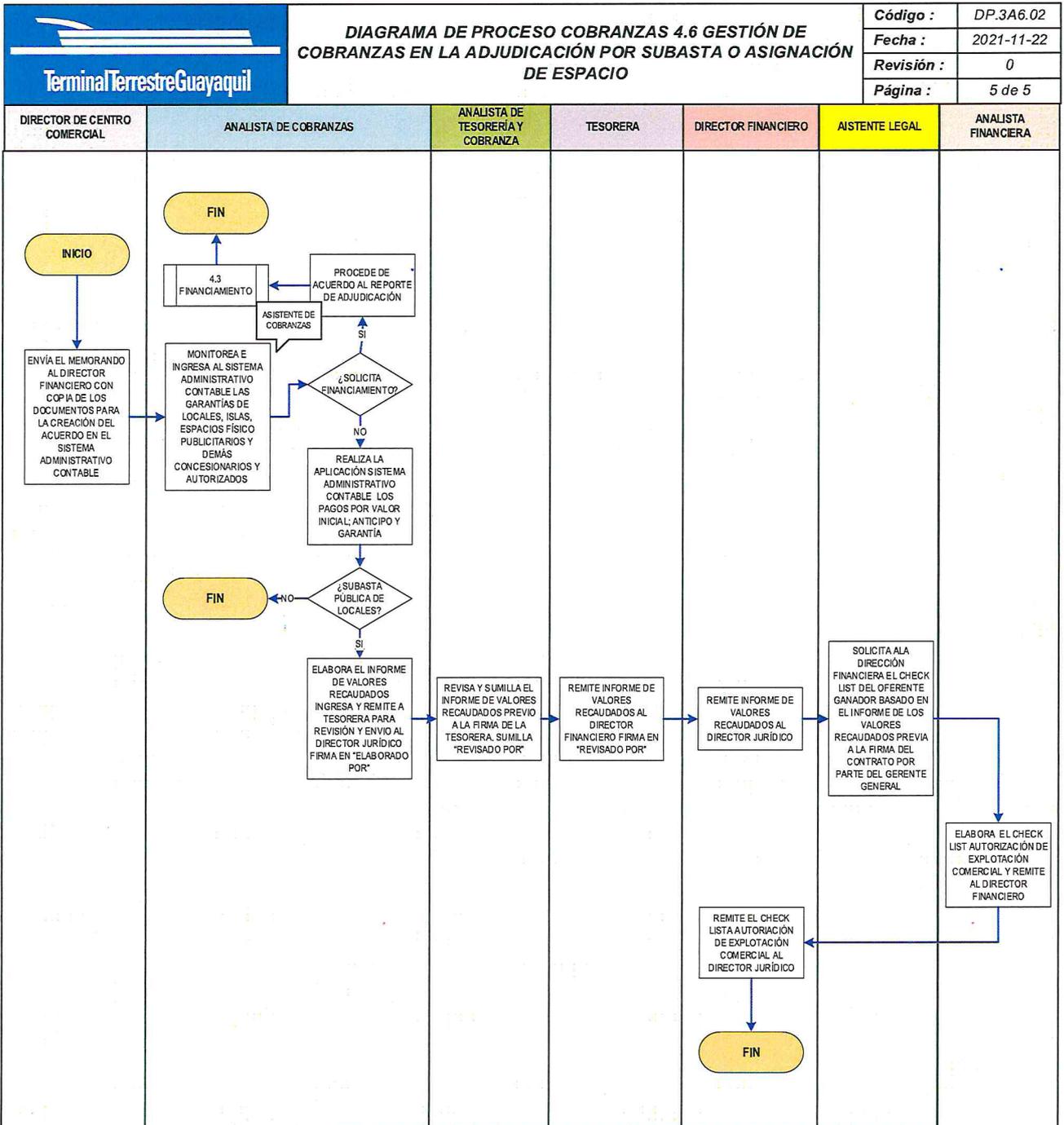
Handwritten signature or initials

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	30 de 32



Handwritten signature

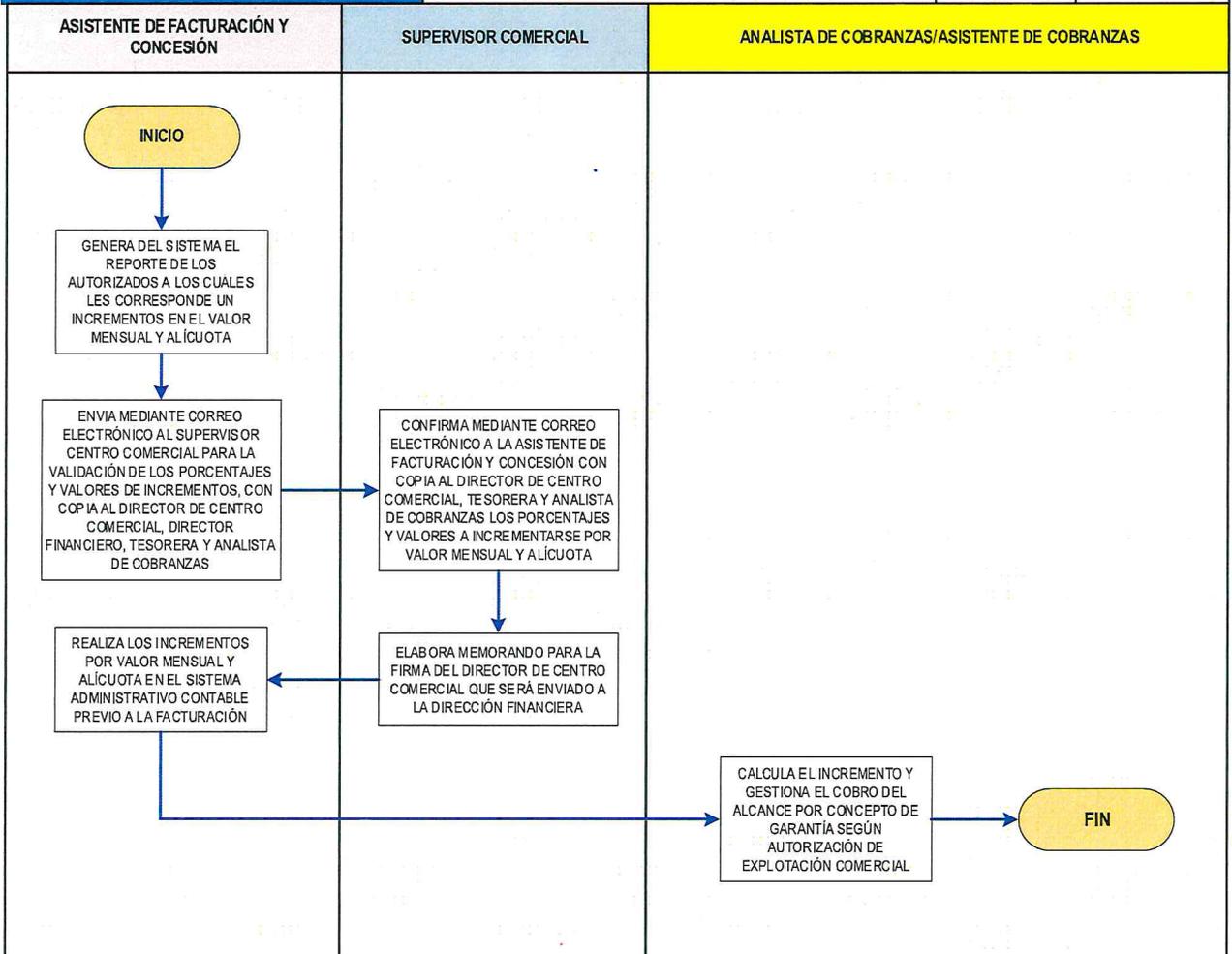
	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	31 de 32



Handwritten signature

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	P.3A6.02
		Fecha:	2021-12-21
		Revisión:	0
		Páginas:	32 de 32

	DIAGRAMA DE PROCESO COBRANZAS 4.7 APLICACIÓN DE INCREMENTOS SEGÚN CONTRATOS DE CONCESIÓN Y/ O AUTORIZACIÓN	Código :	DP.3A6.02
		Fecha :	2021-11-22
		Revisión :	0
		Página :	1 de 5



OK