



INFORME SOLICITADO PRESIDENCIA

En relación a su solicitud de fecha 30 de julio de 2.019, le paso a detallar la información solicitada,

Primero.- Descripción del proceso de control de la facturación a crédito con especial detalle de los siguientes aspectos:

Tal como se explicará en el punto segundo, el procedimiento existente en la Entidad en el marco del sistema de gestión de calidad certificado en la norma ISO 9.001, hace referencia a la facturación del crédito, no a la concesión de mismo. Por otra parte, sí existe un procedimiento relacionado con la gestión de impagos, que también es muy general. **Aún así, se ha recabado información sobre como se realiza el proceso, y se detalla a continuación.**

- **Quién y cómo autoriza la concesión de crédito.** En lo relativo a las entradas, cuando la EPEL CACT se constituye se subrogan todas las obligaciones y derechos del Cabildo Insular, por lo que todos los créditos que habían sido concedidos con anterioridad siguieron vigentes en la nueva Entidad conformada. No se conoce el sistema de concesión de dichos créditos. Después de que la EPEL se creó hasta aproximadamente el año 2.012, las entradas vienen reguladas y publicadas por el boletín oficial de la provincia como precios públicos. Esto suponía que toda agencia de viaje radicadas en Lanzarote, tenían derecho a trabajar con los CACT y derecho a crédito de forma automática.
Esa norma va evolucionado, y tras los informes jurídicos pertinentes, se pasa de considerar los precios de las entradas como precio público a precio privado (aproximadamente en 2.012) y en ese momento, es cuando se inicia el proceso en el que no todas las agencias tienen por que tener crédito de forma automática y se analiza caso por caso. Ese análisis y concesión lo realiza el departamento económico financiero. En el caso del crédito en el área de restauración, el responsable de esa concesión es el departamento comercial.
- **Qué tipos de límites se aplican y cómo se establecen.** En la época anterior a 2.012 cuando subrogan los créditos del Cabildo y cuando se gestionaba las entradas con precios públicos, no había límites para la concesión de ese crédito . En la época posterior, se analiza por una entidad externa (Crédito y Caución) la concesión del crédito y se fijan los límites de forma individual a cada agencia, en función de los riesgos de cada una de ellas (ventas anuales, impagos anteriores , solvencia, etc)
- **Qué tipo de control se realiza con respecto a los posibles excesos de límite y cual es la persona o departamento responsable .**

En la etapa anterior al 2.012, al no existir límites, se seguía el procedimiento que se menciona en los siguientes puntos sobre “Gestión de impagos” por el que se clasificaba la deuda y en función del tiempo del impago no del límite de deuda, se comenzaba a avisar al cliente del impago. El departamento que realiza las gestiones, es el departamento económico financiero. Además de las gestiones marcadas en el procedimiento, se puede llegar a acuerdos que pasan por reconocimientos de deuda con pagos aplazados, que los realizaba directamente director gerente o consejero delegado. A partir del reconocimiento de precios privados en la Entidad, y la contratación de una empresa



especializada en crédito y caución, es dicha empresa quien realiza todas las gestiones de impago, siempre supervisada por el departamento económico financiero.

- **Cómo y cuándo se generan las facturas y el control realizado hasta su cobro.** Las facturas se generan al mes siguiente de realizarse las visitas a los Centros por las agencias (como dice el procedimiento que se detallará en el siguiente punto). Para ello se analiza toda la información de los partes de recaudación que se generan diariamente y se coteja los posibles descuadres entre el crédito que se tica en las tpv de las taquillas y los bonos entregados por las agencias. Si no coinciden se llama a los encargados de los Centros buscando razones o errores. Cuando se solucionan, se hace la facturación mensual y se envían a los clientes. La mayoría se envía digitalmente por mail y otras se llevan en mano. Para el pago de las facturas, algunos hacen transferencia y otros hacen talones y a través de la conciliación bancaria, se comprueba los cobros correspondientes de cada agencia. El departamento de contabilidad, hace el seguimiento y control, en relación a que si pasa más de los días estipulados en el procedimiento “Gestión de impagos”, se realicen los avisos oportunos. Primero telefónicamente, por mail y por último por carta. Los avisos que ya son por escrito más formal, como las cartas, son firmadas por el director económico financiero o por el director gerente.

Segundo.- Existencia de protocolos definidos con respecto al proceso de control de facturación. Es decir, si en el punto anterior se le solicita información de cómo se realiza el proceso de control de la facturación a crédito, en este punto se le pide que informe sobre la existencia de protocolos que pudieran coincidir o no con el proceso que realmente se lleva a cabo.

Como introducción a este punto es necesario añadir que la Entidad Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo Insular, certificó su sistema de gestión por primera vez, en enero de 2.007 en la norma de calidad ISO 9001.2000. En el año 2.008 y 2.009, consiguió certificarse en las ISO 14.001 sobre medio ambiente y OHSAS 18.001 sobre seguridad y salud en el trabajo.

El mapa de procesos de la Entidad, que representa el sistema de gestión certificado se detalla de forma adjunta en el documento n.º 1. En el mismo, se puede observar **que existen dos procedimientos que tienen relación con la documentación solicitada.** Por un lado el procedimiento denominado “Facturación del crédito” y en segundo lugar el denominado “Gestión de impagos”. Se adjuntan los mismos, con la denominación documento n.º 2 y documento n.º 3 respectivamente.

Analizando los mismos, se puede ver que la “Facturación de crédito” que se menciona, se refiere desde el punto del vista del procedimiento a realizar para recopilar la documentación desde cada uno de los Centros, cuando las agencias o TTOO (normalmente los cliente con crédito), entregan sus bonos en taquilla para entrar en los Centros y así conseguir facturar en tiempo y forma. **No existe ningún procedimiento, dentro del sistema de gestión ISO 9.001, relacionado con la concesión del crédito.**

El otro procedimiento mencionado “Gestión de impagos”, tal como menciona, a partir de un listado contable de pendientes de cobro, se clasifica la deuda entre 60 y 90 días, entre 90 y 180 días y más de 180 días. A partir de esa clasificación se actúa, de la siguiente forma, si la deuda está entre 60 y 90 días se llama al cliente por teléfono para avisarle de la necesidad de cobro, si es entre 90 y 180, se envía una carta avisando al cliente del aviso de corte del crédito y si supera los 180, se corta el crédito y se recurre a la asesoría jurídica. En el procedimiento no se fijan cantidades límite sino tiempo. El responsable del procedimiento es el Director Económico financiero.



Tercero.- Dado que la empresa se ha certificado en la ISO correspondiente a la calidad en los procesos, informe sobre las disposiciones recogidas en tal documento, señalando su evolución en el tiempo.

Para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001, se realizan controles trimestrales, y anuales, a través de visitas de seguimiento (personal propio) , auditorías internas (empresa contratada externamente) y externas (empresa certificadora, en este caso AENOR).

En esas auditorías se realiza un muestreo de los procedimientos y se audita si los mismos se cumplen, es decir se ejecutan.

Es necesario añadir que la normas ISO, están más enfocadas al cliente y no tanto a procedimientos administrativos, dando mayor importancia a los procesos relacionados tal como los enuncia la propia norma, a sistemas de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora.

En ninguno de los informes emitidos por los auditores en los años de certificación, se han emitido no conformidades relacionadas con el ámbito financiero. Las mismas han ido más relacionadas con los procesos de enfoque al cliente, garantizando la calidad del producto y servicio prestado.

Esto puede ser por dos motivos, porque en el momento de la auditoría no se encontró evidencias de que el procedimiento no se estuviera realizando adecuadamente o porque en el muestreo realizado, no se escogió los procedimientos mencionados.

La ISO 9.001:2000 ha ido revisándose y evolucionado hasta llegar a la última versión ISO 9001: 2015. Nuestra Entidad realizó la adaptación a la norma durante el año 2.018 y consiguió certificarse este año 2.019. En el proceso de adaptación, el mapa de procesos de la Entidad ha sufrido una evolución de acuerdo a la nueva norma. Se adjunta el nuevo mapa de procesos, **documento n.º 4**. En el mismo, se puede observar como se da más importancia a los procesos relacionados directamente con el cliente, es decir, en la prestación en sí del servicio o realización del producto.

Esto hace que por un lado, se eliminen del mapa de procesos, los procesos relacionados con el ámbito financiero, **entre otras cosas porque de forma anual se realiza una auditoría contable y financiera por una auditora independiente de acuerdo a la legislación vigente. Las mismas se vienen realizando desde el año 2.006.**

Y por otro lado, se evoluciona de simples procesos en forma esquemática, a manuales llamados de experiencia, que han sido elaborados a través de los denominados equipos de mejora. Estos equipos están conformados por una muestra importante del personal que presta directamente el servicio y que siendo coordinados por el departamento de experiencia del cliente, han elaborado una guía muy exhaustiva de como debe darse cada servicio para lograr la recomendación de nuestros clientes. La nueva ISO , además profundiza en el compromiso de la dirección y hace necesario que una vez al año, se analice los riesgos y oportunidades, tanto del entorno como desde el ámbito interno. La herramienta utilizada para este último análisis es el sistema DAFO.

Cuarto.- Cualquier aspecto que considere relevante al respecto de la información solicitada.

Nada que mencionar.

Arrecife, a 30 de julio de 2.019

Isabel Betancort Delgado
Directora de Experiencia del cliente y Control y Auditoría



Documento

MAPA DE PROCESOS

Revisado por
Director de Control y Auditoría de Gestión

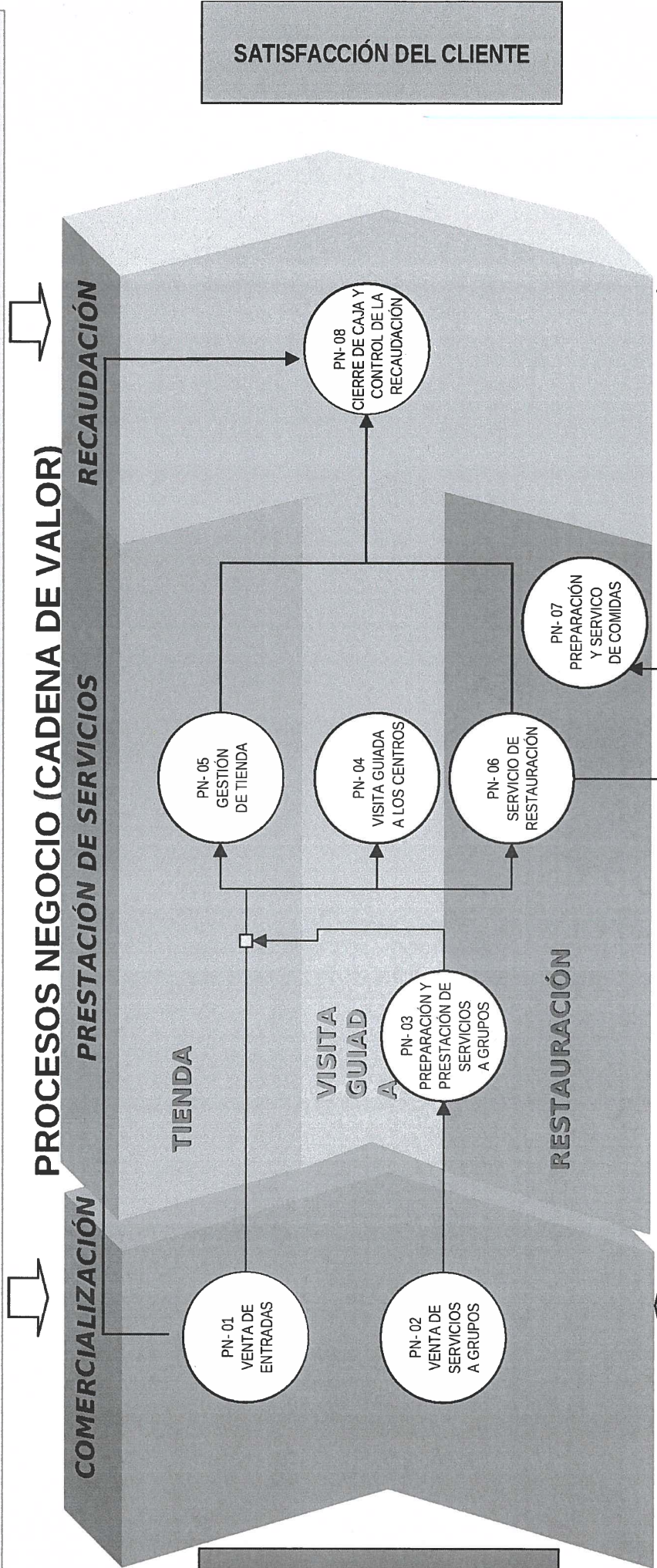
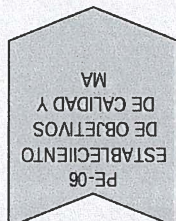
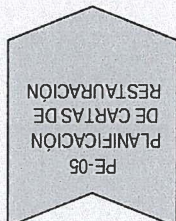
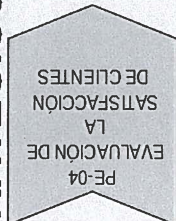
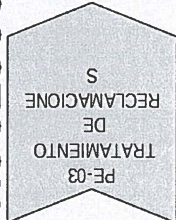
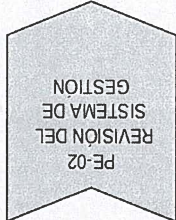
Aprobado por
Director General

Versión | Fecha
4 | 16/11/09

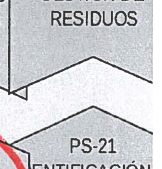
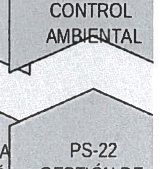
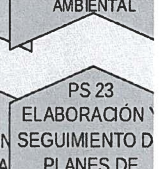
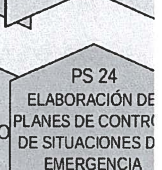
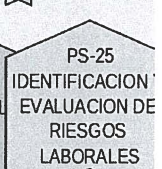
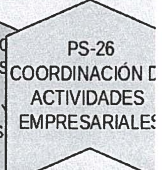
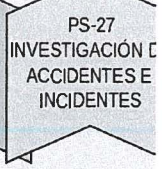
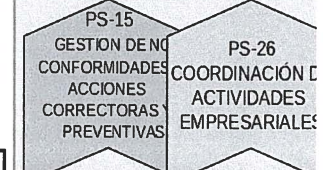
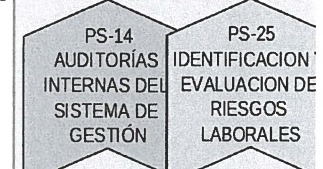
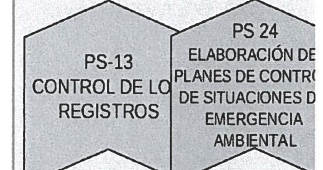
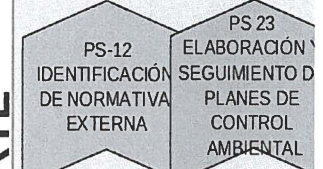
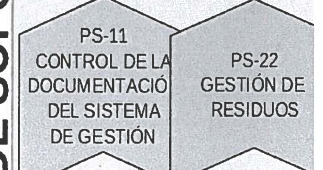
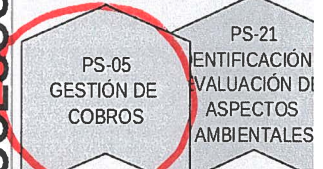
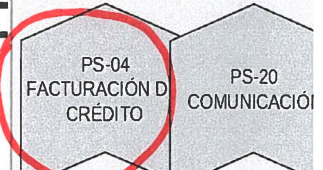
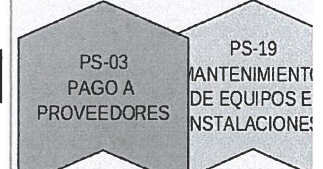
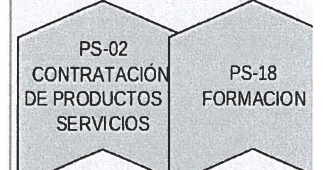
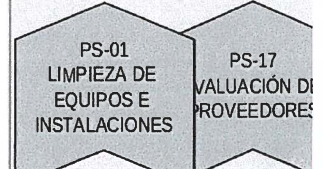
Descripción del cambio sobre versión anterior
Eliminar el procedimiento PS16

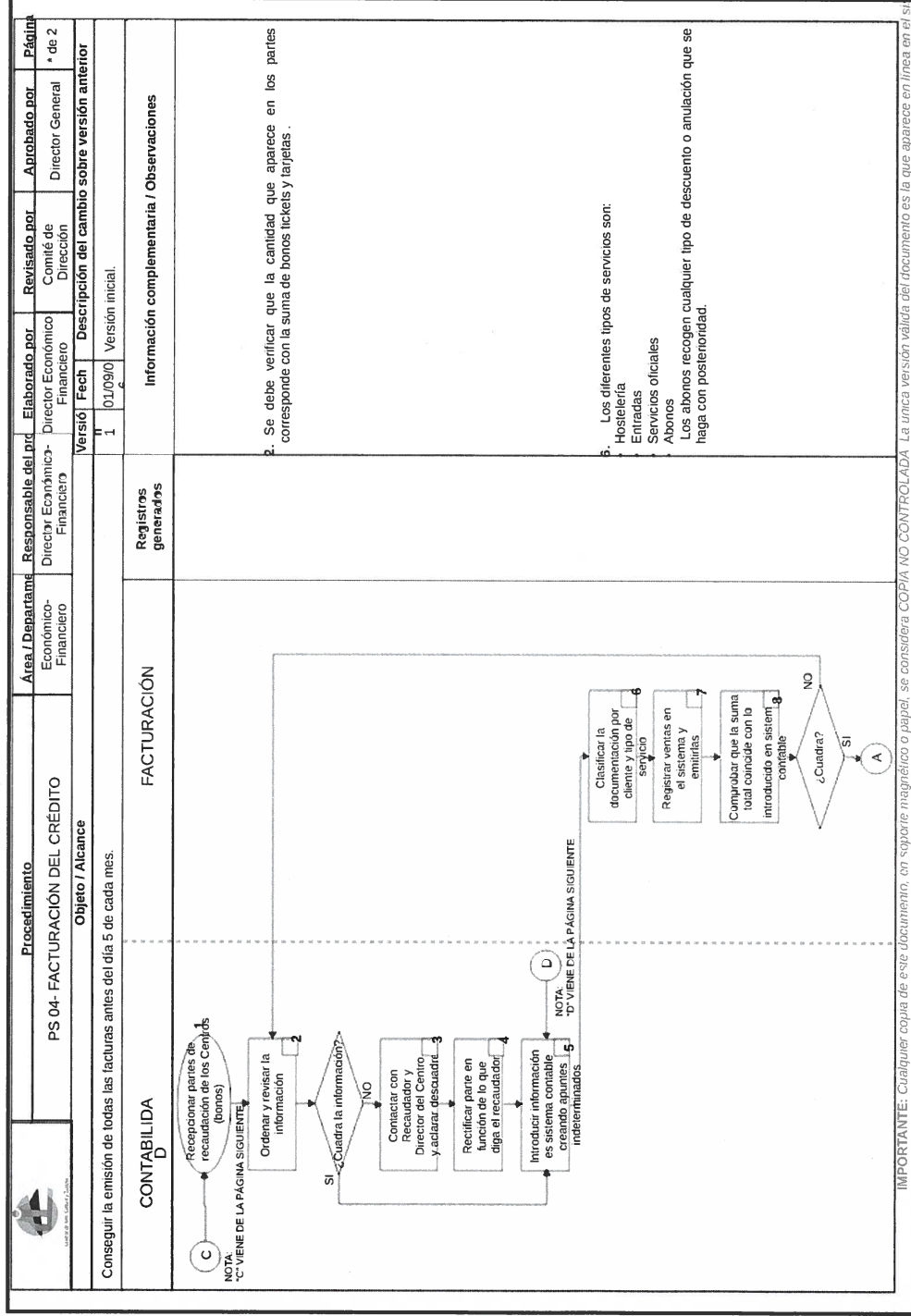
Documento N: 1

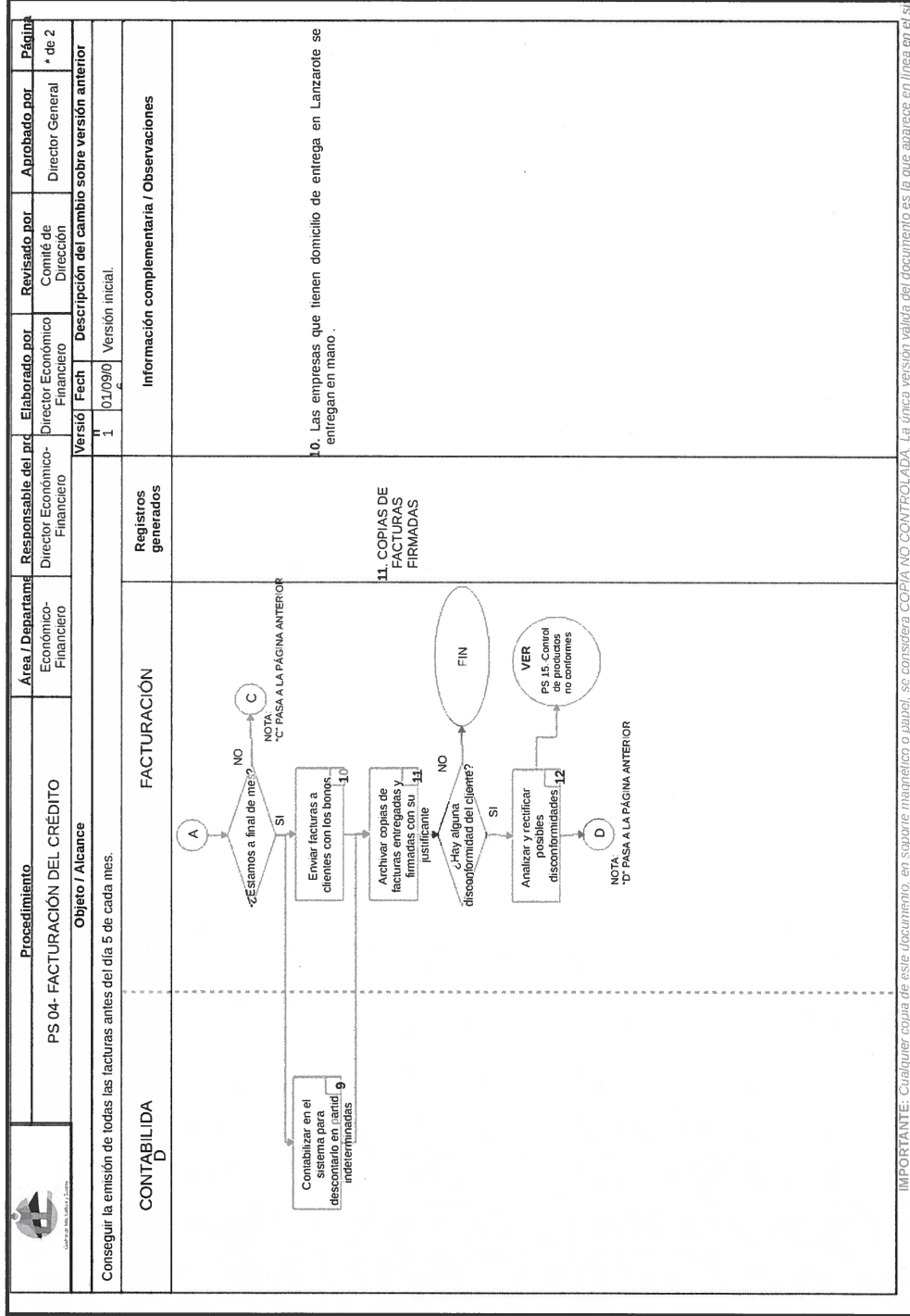
PROCESOS ESTRATÉGICOS


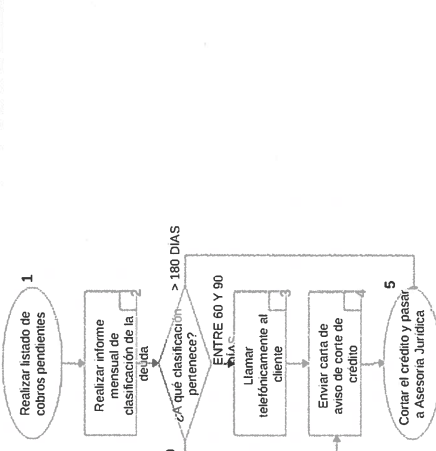


PROCESOS DE SOPORTE



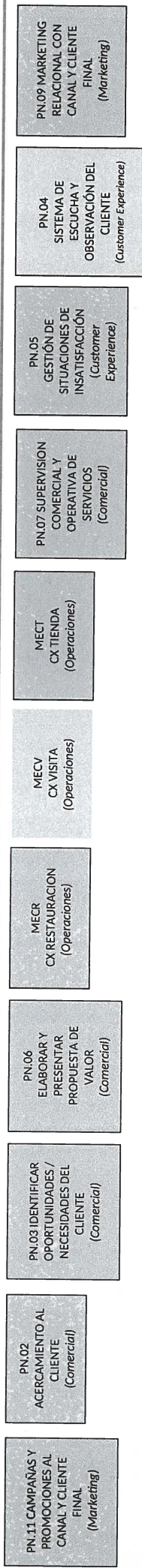
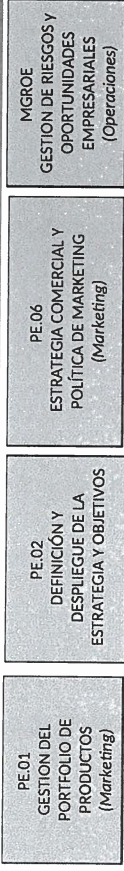




 <p>Gestionar posibles deudas y actuar en consideración.</p>	<p>Procedimiento PS 05- GESTIÓN DE IMPAGOS</p>	<p>Objeto / Alcance</p>	<p>Área / Departamento Económico-Financiero</p>	<p>Responsable del procedimiento Director Económico-Financiero</p>	<p>Elaborado por Director Económico-Financiero</p>	<p>Revisado por Director General</p>	<p>Aprobado por Director General</p>	<p>Página 4 de 1</p>	
<p>1 01/09/0</p>		<p>1 Descripción del cambio sobre versión anterior</p>	<p>Versión Fecha</p>						
<p>CONTABILIDAD</p>		<p>Registros generados</p>	<p>Información complementaria / Observaciones</p>						
		<p>1. LISTADO DE COBROS PENDIENTES</p>	<p>2. La clasificación de la deuda es la siguiente: * entre 60 y 90 días * entre 90 y 180 días * > 180 días</p>						
<p>IMPORTANTE: Cualquier copia de este documento, en soporte magnético o papel, se considera COPIA NO CONTROLADA. La única versión válida del documento es la que aparece en línea en el sistema.</p>									



ESTRATEGICOS

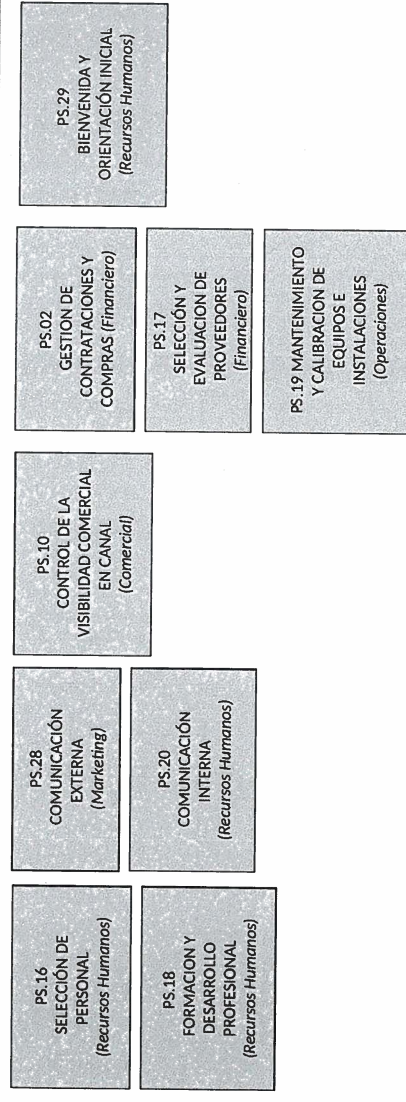


CADENA DE VALOR

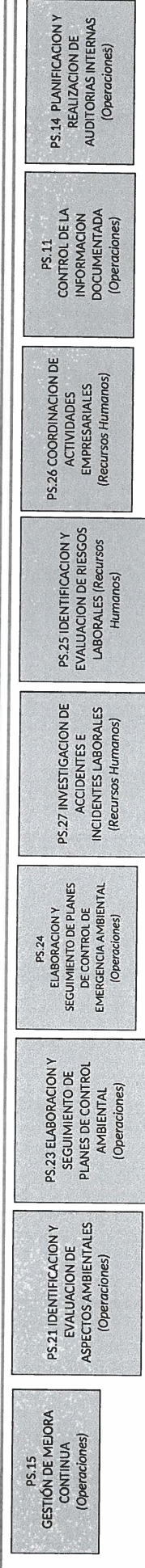
LEYENDA

Elaborado según formato
ficha de proceso / Manual

En PROCESO de cambio



SOPORTE PRIMER NIVEL



SOPORTE SEGUNDO NIVEL