

1. Abrir el link

Link Externo <http://200.107.17.189:8080/elFinder/files/bitcoactiva/gestion/login.php>

2. Ingresar

- **Usuario:** Coactiva
- **Contraseña:** Coactiva2020

BITACORA COACTIVAS

[Inicio](#) / [Iniciar Sesión](#)

Usuario

Contraseña

[Iniciar Sesión](#)

3. Clic en Bitácora Reclamos Coactiva

4. Clic en +

#	FECHA REGISTRO	NOMBRES	APellidos	CEDULA / RUC	PROVINCIA	CIUDAD	CONTACTO FIJO	CONTACTO CELULAR	CORREO ELECTRONICO	PRODUCTO SOBRE EL QUE ADEUDA	NUMERO DE SERVICIO SOBRE EL QUE ADEUDA	TIPO DE COBRANZA	OBSERVACION	ESTADO
1	09/05/20 19:32:14	PRUEBA	PRUEBA	1715690290	PECHONCHA	QUITO	022494891	0987933725	prueba@prueba.com	TELEFONIA Fija	022484950	SEMPERANA	esta es una prueba	PENDIENTE

5. Completar los datos

6. Guardar

BITACORA COACTIVAS

[Inicio](#) / [Nuevo registro](#)

NOMBRES *

APRILIDOS *

CEDULA / RUC *

PROVINCIA *

- PECHONCHA
- INSHABURA
- CANCHI
- ESMERALDAS
- SUCUMBIOS
- NAPO
- ORELLANA
- TUNGURAHUA
- CHIMBORAZO
- COTACACHI
- PASTAZA
- MANABI
- SANTO DOMINGO
- SALAFRADOS
- QUINAS
- SANTA ELENA

LOS RIOS	BOLIVAR	AZUAY	CAJAS
----------	---------	-------	-------

- MORONA SANTIAGO
- EL ORO
- LOJA
- ZAMORA CHINCHipe
- CAJAS

CIUDAD *

CONTACTO FIJO

CONTACTO CELULAR

CORREO ELECTRONICO

PRODUCTO SOBRE EL QUE ADEUDA *

NUMERO DE SERVICIO SOBRE EL QUE ADEUDA *

TIPO DE COBRANZA

OBSERVACION

ESTADO *

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Resaltando los siguientes puntos importantes

1. Proceso de Recaudación Emergente está habilitado para todas las líneas de negocio.

- a. **Servicios Fijos:** Telefonía Fija/Internet Fijo/Televisión Satelital
- b. **Servicios Móviles.**

2. Validación de EXTRAJUDICIAL/COACTIVAS de servicios FIJOS/MÓVILES.

- a. Plataforma OPENFLEXIS Nemónico ATFPJC

3. Todo proceso debe ser ingresado en la bitácora.

- a. **CARTERA TEMPRANA:** Todo cliente con servicio ACTIVO(CONEXIÓN/SUSPENDIDO) que desee cancelar valores pendientes y no pueda utilizar los medios vigentes.
- b. **PROCESO EXTRAJUDICIAL:** Servicio RETIRADO, se ha generado un DUMMY y un Título de crédito (Validar en nemónico ATFPJC por parte de Supervisión en caso que el asesor de N1 no tenga acceso).
- c. **PROCESO COACTIVA:** Servicio RETIRADO, se ha generado un DUMMY y se han tomado medidas cautelares como (BLOQUEO DE CUENTAS BANCARIAS), se debe validar en nemónico ATFPJC por parte de Supervisión en caso que el asesor de N1 no tenga acceso).
- d. **DIFERIDO ANTICIPADO:** Cliente con SERVICIO MÓVIL POSPAGO que cuenta con DIFERIDO de Equipo y desea cancelarlo de manera anticipada.

4. Informar valores pendientes

- a. En CARTERA TEMPRANA, el asesor podrá informar los valores que están pendientes.
- b. En EXTRAJUDICIAL/COACTIVAS el asesor deberá indicar al cliente que los valores exactos le informará el asesor de cobranza.

- c. En DIFERIDO ANTICIPADO el asesor podrá informar los valores que se encuentra pendientes.

5. Informar Cuentas Bancarias de CNT

- a. El asesor de N1 solo puede CONFIRMAR las cuentas que cobranzas ha indicado al cliente, en caso de que el cliente se comunique y lo solicite.

6. Es responsabilidad del asesor ingresar los datos correctamente del cliente en el link enviado.

Contacto Fijo: Se debe ingresar con el código de provincia.

Contacto Celular: Confirmar con el cliente que sea el correcto y tenga 10 dígitos.

Correo Electrónico: Correo electrónico personal del cliente.

DUMMY/Nº SERVICIO: el número que aparece en FOES sobre el cual pertenece la deuda.

Nº Servicio: TEMPRANA/DIFERIDO ANTICIPADO

DUMMY: EXTRAJUDICIAL/COACTIVA.

Tipo de Cobranza: Escoger el proceso correcto en el que se encuentra el cliente(Temprana/Extrajudicial/Coactiva/Diferido Anticipado).

Observación: Alguna información relevante del cliente, como por ejemplo: Desea cancelar el valor completo, desea cancelar valor parcial.

Estado. Asesor de N1 siempre debe escoger: PENDIENTE.

7. Se debe consultar primero si el caso ya se encuentra ingresado en la bitácora, para evitar duplicar registros.