
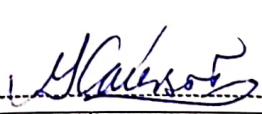



GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL	Página Nro. 1 de 7
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN CUENTAS EN MORA	Código Nro. GA-PRC-GEM-GFA-05

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
	A) GESTIÓN CUENTAS EN MORA U.T. CARTERA	3
	B) GESTIÓN CUENTAS EN MORA TERRITORIOS	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

FIRMA							
2	Aprobado	Enero-23	I. Gonzalez	Resp.	Ing. Getzy Cáceres	Resp.	Lc. Dalsy Montaña
				Cargo	Jefe Div. Gestión Int. De Territorios	Cargo	Gerente de Adm. y Fin.
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó			

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTION CUENTAS EN MORA

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para gestionar la recuperación de cuentas en mora mediante procesos masivos.

### c) ALCANCE

Comprende desde la generación de reporte mensual de clientes en mora y concluye con el informe de la gestión de mora.

### d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Responsable Unidad de Trabajo Cartera
- Jefe División Gestión Integral de Territorios

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Div. Gestión Integral de Territorios
- b) U.T. Cartera

PROC. DE ENTRADA	PROC.DE SALIDA
Recaudos (ADM-DCB-P03)	Conexión/desconexión (ADM-DCB-P05)

### f) DEFINICIONES

**Cartera:** Se denomina así al conjunto de Cuentas por Cobrar provenientes de la prestación de servicios, que tienen un carácter habitual y recurrente.

**Cartera en mora:** Se considera cartera en mora a las cuentas por cobrar devengadas cuyo plazo individual de pago ha sido vencido, dependiendo del tipo de servicio y/o producto vendido. Por practicidad en la clasificación y ante la imposibilidad de división de valor en las facturas, se considerará en mora los servicios con antigüedad mayor a 60 días impagos, a partir de la fecha de emisión de la factura.

**Cartera vigente:** Se considera a las Cuentas por Cobrar devengadas cuyo plazo individual de pago no ha sido vencido, dependiendo del tipo de servicio y/o producto vendido. Por practicidad en la clasificación y ante la imposibilidad de división de valor en las facturas, se considerará vigente los servicios con hasta 60 días impagos, a partir de la fecha de emisión de la factura

**Cobranza:** Módulo que soporta los procesos de conexión/desconexión como la emisión de órdenes de suspensión, reconexión, retiro y reinstalación del servicio. Igualmente, la gestión

de plazos de pago para suscriptores cuyas cuentas por servicio se encuentren vencidas y exención de procesos de suspensión o retiro para clientes especiales. Adicionalmente, gestiona los diferentes programas de cartera de la empresa para el caso de cartera de difícil recuperación y/o de periodo avanzado.

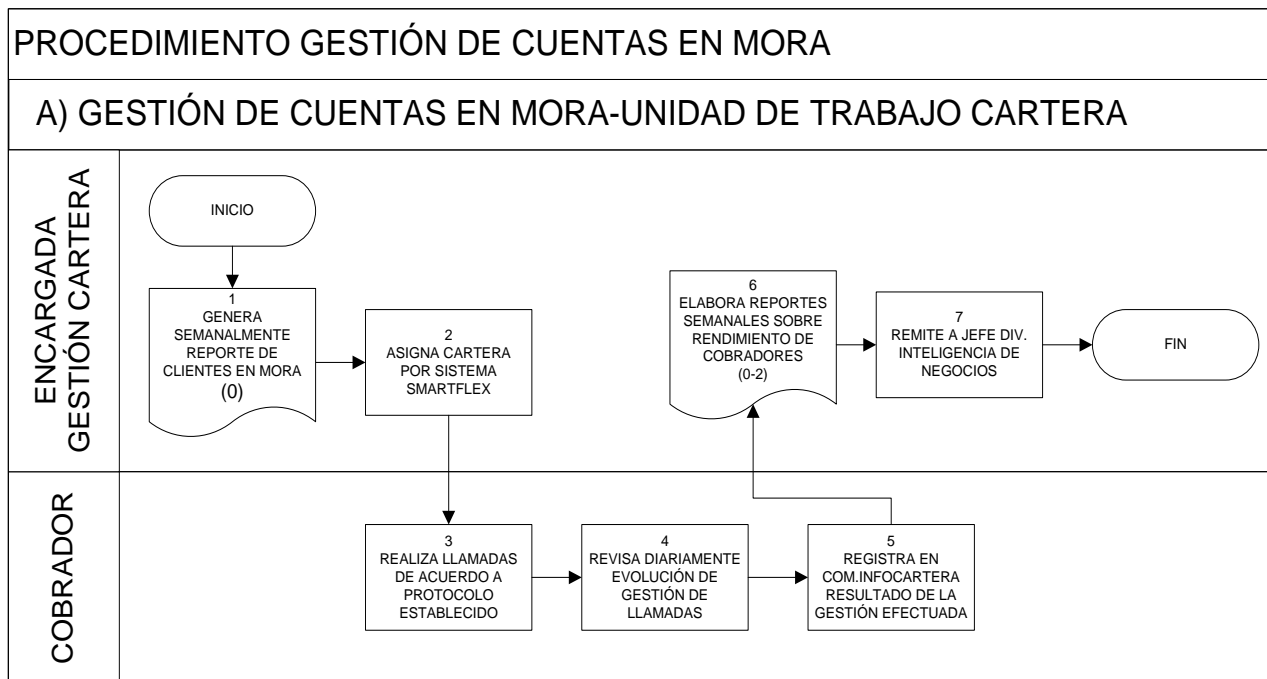
**Programación de Cartera:** Documento elaborado periódicamente, donde se plasma un cronograma de actividades de la gestión de la cartera en mora.

**Protocolo:** Es una guía escrita de cómo se debe gestionar las llamadas telefónicas de cobranzas, cuidando los aspectos formales y objetivos primarios del contacto telefónico.

**Reglamento Control de Mora:** Establece las normas básicas que rige el tratamiento de la mora de los servicios que presta COMTECO R.L.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) GESTIÓN DE CUENTAS EN MORA - UNIDAD DE TRABAJO CARTERA



### ENCARGADA GESTIÓN CARTERA

#### 1. Genera semanalmente reporte de clientes en mora (con antigüedad de facturas) :

- a. A 120 días (ya están con corte de servicio)
- b. A 150 días
- c. A 180 días (clientes en mora candidatos a baja de servicio)
- d. Mayor a 180 días (retirados).

#### 2. Asigna Cartera por Sistema Smartflex

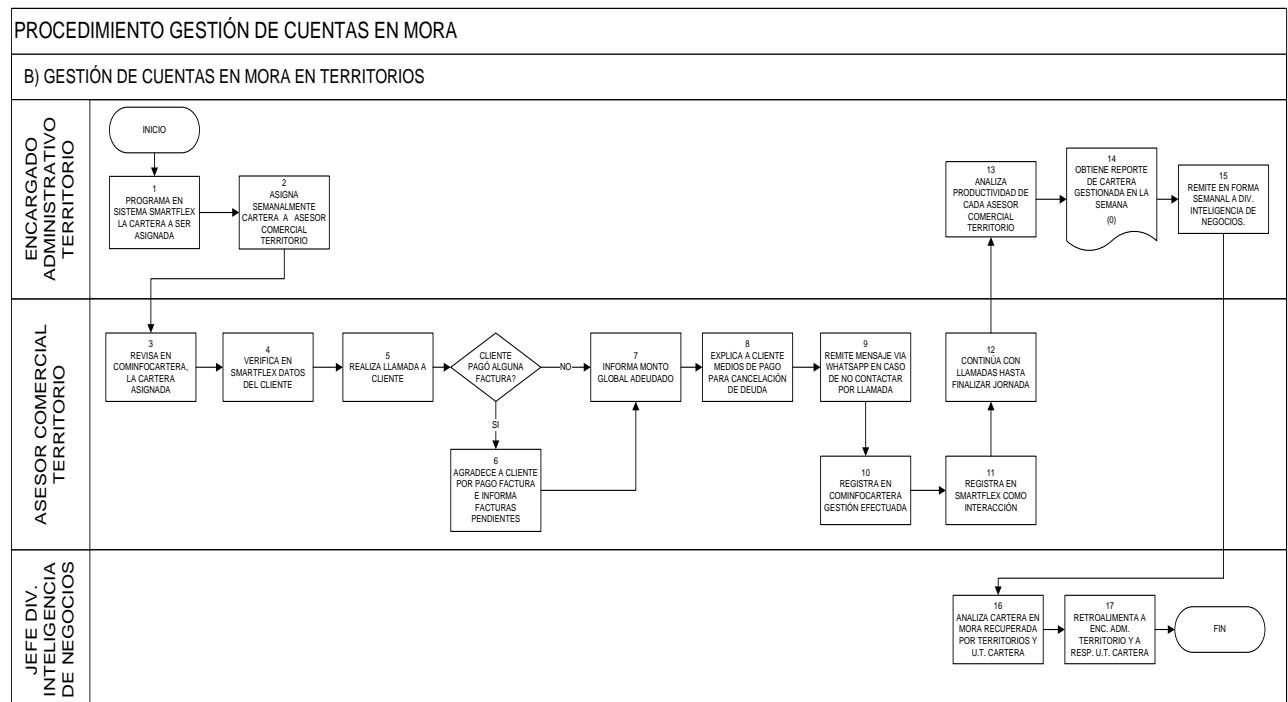
## COBRADOR

3. Realiza llamadas telefónicas de acuerdo a protocolo establecido para el efecto.
4. Revisa diariamente la evolución de la gestión de sus llamadas.
5. Registra en COM.INFOCARTERA el resultado de la gestión efectuada.

## ENCARGADA GESTIÓN CARTERA

6. Elabora reportes semanales sobre el rendimiento de los Cobradores
  - 6.1. Elabora reporte respecto a gestión de llamadas telefónicas y la cantidad de llamadas efectuadas (según indicador establecido, de llamadas diarias).
7. Remite reporte en forma semanal, a Jefe División Inteligencia de Negocios con copia a Analista División Inteligencia de Negocios
  - Informe a División Inteligencia de Negocios.
  - Copia a Analista Div. Inteligencia de Negocios
  - Copia a Jefatura División Facturación

## B) GESTIÓN DE CUENTAS EN MORA – TERRITORIOS



## **ENCARGADO ADMINISTRATIVO TERRITORIO**

### **1. Programa en Sistema Smartflex la cartera a ser asignada**

1.1. Programa de acuerdo a cartera generada. La Unidad de Trabajo Cartera es responsable de la generación de cartera.

### **2. Asigna semanalmente cartera a Asesor Comercial Territorio**

2.1. Asigna mora a recuperar que comprende máximo tres facturas

- a. De 0 a 58 días
- b. De 0 a 90 días

## **ASESOR COMERCIAL TERRITORIO**

### **3. Revisa en COM.INFOCARTERA, la cartera asignada.**

### **4. Verifica en Smartflex módulo CNCRM, datos del cliente.**

4.1. Verifica si cliente tiene deuda, impedimentos, números de referencia.

4.2. Verifica si cliente realizó pago de alguna factura

### **5. Realiza llamada a cliente.**

- Si cliente realizó pago de alguna factura, continúa con paso siguiente
- Si cliente no pagó ninguna factura asignada en cartera, continúa con paso 7.

### **6. Agradece a cliente por el pago de factura e informa facturas pendientes.**

### **7. Informa el monto global adeudado.**

7.1. Informa monto global adeudado o detalle de facturas adeudadas.

### **8. Explica a cliente medios de pago para cancelación de deuda.**

- Pago por QR
- Pago por Tarjeta
- Pago por página web
- Pago en Entidades Financieras
- Pago en Oficinas de COMTECO R.L., Edificio Administrativo

8.1. En caso de que cliente exponga reclamo, requerimiento de servicio, solicitud de migración u otros, continúa de acuerdo a procedimiento correspondiente.

### **9. Remite mensaje vía WhatsApp en caso de no contactar por llamada.**

9.1. Remite mensaje según protocolo establecido, detallando estado de facturas adeudadas y medios de pago

### **10. Registra en COM.INFOCARTERA, gestión efectuada.**

### **11. Registra en Sistema Smartflex como Interacción.**

**12. Continúa efectuando llamadas hasta finalizar jornada o cumplir su meta de llamadas.**  
(actualmente 42 llamadas por día).

#### **ENCARGADO ADMINISTRATIVO TERRITORIO**

**13. Analiza productividad de cada Asesor Comercial Territorio, en forma semanal.**

- clientes contactados,
- clientes no contactados
- llamadas no contestadas,
- mensajes por WhatsApp enviados
- cartera en mora recuperada

**14. Obtiene reporte de cartera gestionada en la semana.**

**15. Remite reporte en forma semanal, a Jefe División Inteligencia de Negocios con copia a Analista División Inteligencia de Negocios**

- Informe a División Inteligencia de Negocios.
- Copia a Analista Div. Inteligencia de Negocios
- Copia a Jefatura de División Gestión Integral de Territorios.

#### **JEFE DIVISIÓN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

**16. Analiza cartera en mora recuperada por Territorios y U.T. Cartera**

- 16.1. Determina indicador de clientes contactados
- 16.2. Determina indicador de clientes contactados con mayor periodo y monto de pago pendiente
- 16.3. Determina indicador de clientes contactados que pagaron
- 16.4. Determina indicador de cantidad de clientes no contactados que pagaron
- 16.5. Realiza comparativo con mes anterior
- 16.6. Incluye en presentación a Comité Gerencial

**17. Retroalimenta a Encargado Administrativo Territorio y a Responsable U.T. Cartera**

17.1. Retroalimenta:

- Conclusiones emitidas por Comité Gerencial, emergentes de presentación efectuada.
- Mejora de metas/indicadores/KPIs

Con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte de clientes en mora	I	A	1	0
Reporte semanal de cartera gestionada	I	M	1	2

(\*) F= Formulario, I=Informe, R= Reglamento, P= Política

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Gestionar la recuperación de cuentas en mora mediante procesos masivos	Revisión en sistema Smartflex	Unidad de Trabajo Cartera Div. Gestión Int. Territorios	Responsable Cartera Encargado Adm. Territorios	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	Mantener los niveles de mora a mediano y largo plazo				
<b>PARÁMETRO</b>	Menor a 1 %				

### IV. ANEXOS