

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



PROCESO OPERATIVO: FACTURACIÓN Y COBRANZAS

Página N°
1 de 9

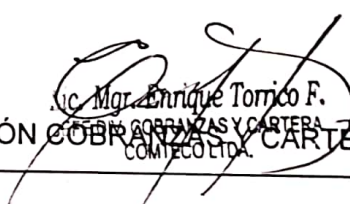
**PROCEDIMIENTO: HABILITACION PUNTOS DE COBRANZA
COMTECO**

Código No
FIN-COB-P01

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO


Lic. Mar. Enrique Torrico F.
DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA
COMTECO LTDA.

ELABORADO

VERSIÓN N° 2

POR: Div. Cobranzas
Gestión de Calidad
FECHA: Noviembre 2013

POR: Gestión de la Calidad
Resp. U.T. Cobranzas
FECHA: Abril 2016

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

HABILITACIÓN PUNTOS DE COBRANZA COMTECO R.L.

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para habilitar de forma eficiente los puntos de Cobranza, en entidades que cumplan con los requisitos correspondientes.

c) ALCANCE

Se inicia con solicitud de puntos de Cobranza a COMTECO R.L. por nuevas entidades de Cobro y concluye con la habilitación y capacitación de personal

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Cobranzas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Negocios
- División de Tecnologías de Información
- Asesoría Legal
- U.T. Cobranzas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Cajas (ADM-DCB-P02)	Recaudos (ADM-DCB-P03)

f) DEFINICIONES

Accesibilidad Técnica: Acceso por cualquier medio tecnológico disponible (Cobre, ADSL, Fibra Óptica, Otros), que conecte o permita enlaces punto a punto o punto multipunto, entre los servidores de la Cooperativa y los puntos de cobranza físicos de las Entidades Recaudadoras.

Cobertura Geográfica: Indica si la información es representativa a nivel nacional, estatal, municipal o a cualquier otra delimitación geográfica. Extensión geográfica que abarca ciertos servicios, sobre todo los de telecomunicaciones.

Entidad Recaudadora: Banco, Cooperativa, Institución Financiera u otro tipo de entidad de cobranza independiente, que demuestre legalmente su habilitación como Entidad Recaudadora de Servicios, que solicita la habilitación de punto de cobranza.

Sistema Smartflex.- Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. OPERATORIA

Responsable U.T. Cobranzas

1. Recibe nota de entidad financiera recaudadora, solicitando la habilitación de Punto de Cobranza.
2. Evalúa necesidad y conveniencia de la solicitud en el marco de afluencia de clientes y cobertura geográfica, realizando visita técnica en caso de considerar necesario
3. Coordina aprobación y/o rechazo con Jefe de División de Cobranzas y Cartera.
 - En caso de que la solicitud es aceptada, continúa con paso 5.
 - Caso contrario, paso siguiente.
4. Comunica rechazo de solicitud a entidad solicitante; finalizando el procedimiento

Jefe División Cobranzas y Cartera

5. Emite nota a Entidad de Cobranza solicitante, informando que la solicitud ha sido aceptada y presente (en un plazo de hasta 30 días calendario) requisitos correspondientes, como ser:
 - ✓ Copia del poder del Representante Legal
 - ✓ Fotocopia del Carnet de Identidad del Representante Legal
 - ✓ Fotocopia del Registro de Comercio y Fundempresa y/o Equivalente
 - ✓ Fotocopia del NIT
 - ✓ Registro como Entidad Supervisada por la ASFI, (si tuviera)
 - ✓ Presentación de una Boleta de Garantía por Cumplimiento de Contrato (Ver Condiciones Económicas Exigidas por la Cooperativa a las Entidad Recaudadoras en ANEXO 2).
 - ✓ Carta de Solicitud de habilitación de Servicio de Datos para Conexión de Enlace de Cobranzas, especificando cantidad de Cajas a Aperturar y Tecnología de Uso.

Encargado Canal de Recaudaciones

6. Verifica cumplimiento de requisitos para la atención, enunciados en Anexo 2 (Requisitos económicos, técnicos y legales)
 - En caso de cumplir, continúa con paso 8
 - Caso contrario, continua con paso 7.
7. Anula solicitud y archiva la documentación
8. Espera 72 horas para entrega de requisitos faltantes, antes de archivar definitivamente solicitud de punto de cobranza
9. Remite a Asesoría Legal documentación para elaboración del Contrato de Cobranza.

Asesoría Legal

10. Elabora Contrato y recaba firmas respectivas en coordinación con Encargado de Canal de Recaudaciones. Una vez suscrito el mismo envía lo siguiente:
 - Contrato Original, Archivo Principal de la Cooperativa
 - Copia 1, Entidad Recaudadora
 - Copia 2, División Finanzas
 - Copia 3, U.T. Tesorería
 - Copia 4, U.T. Cobranzas

Encargado Canal de Recaudaciones

11. Elabora nota para la habilitación de “Servicio de Datos” al Encargado de Transmisión de Datos, más una copia de la Carta de Solicitud entregada por Entidad Recaudadora, para el trámite de conexión respectiva.

Encargado de Transmisión de Datos

12. Coordina e informa a Encargado Canal de Recaudaciones sobre la conclusión de la instalación de Transmisión de Datos.

Encargado Canal de Recaudaciones

13. Realiza seguimiento a trabajo de habilitación de servicio de Transmisión de Datos, una vez verificada la conclusión del mismo.
14. Ssolicita habilitación de Usuarios y Passwords a División de Tecnologías de Información, y Responsable U.T. Cobranzas conforme cantidades requeridas por Entidad Recaudadora.

Responsable U.T. Cobranzas

15. Parametriza en Sistema Smartflex datos de Nueva Entidad Recaudadora

División de Tecnologías de la Información

16. Realiza pruebas de enlace con el punto de cobranza
17. Remite vía correo electrónico en coordinación con Encargado Canal de Recaudaciones, nombres de Usuarios y Passwords a entidad recaudadora

Responsable U.T. Cobranzas

18. Facilita el “Manual de cobranza” a entidad de cobranza
19. Coordina con entidad de cobranza la capacitación de nuevos cajeros, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud de entidad Recaudadora	I	M	1	1
Informe de evaluación	I	M	1	1
Contrato	I	M	1	4

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

2.- INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

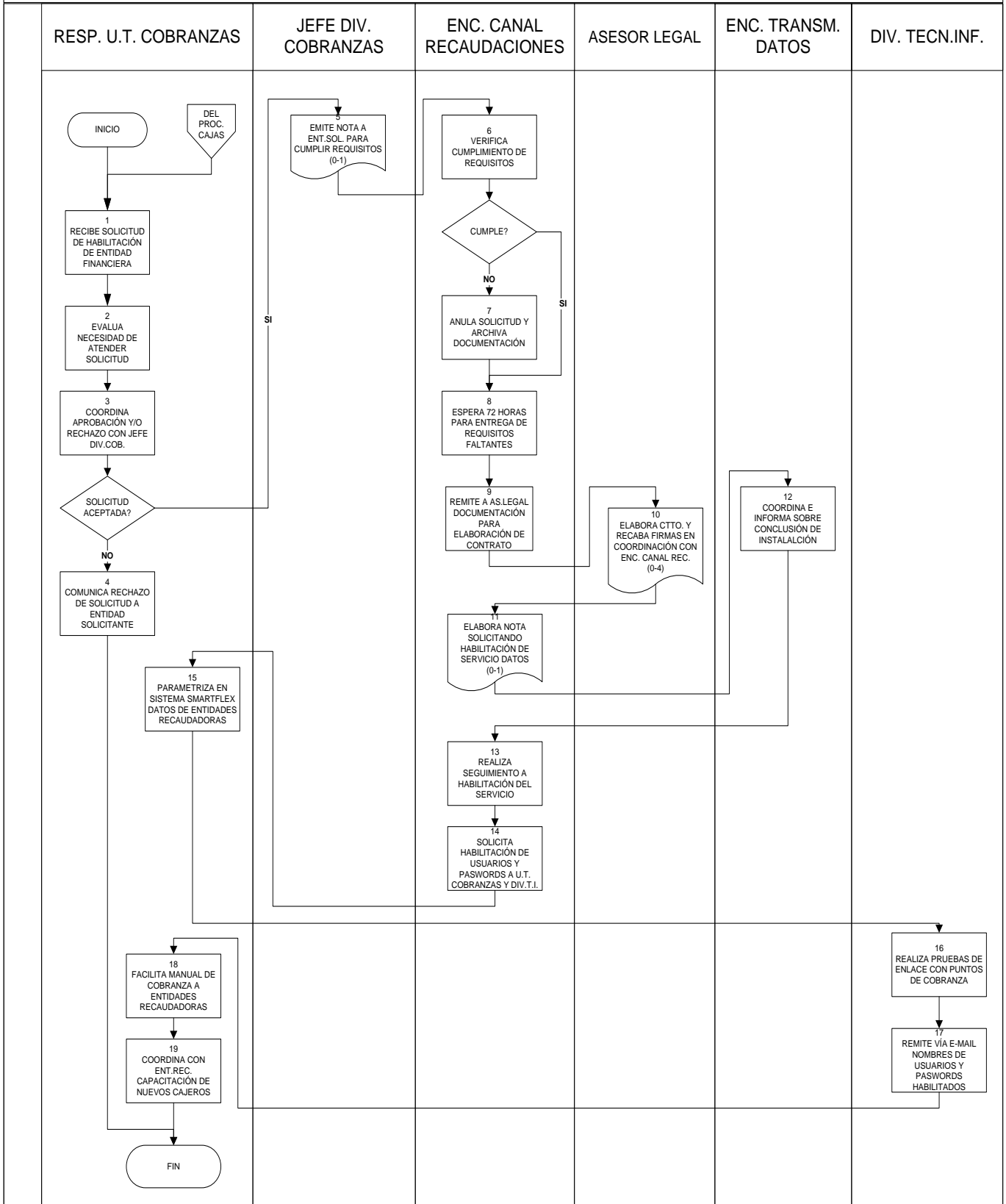
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Requisitos establecidos para atender solicitudes de habilitación a Puntos de Cobranza	Cumplimiento de Contrato por Entidad Solicitante	UT Cobranzas	Resp. UT Cobranzas.	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Cumplimiento de Requisitos}}{\text{Requisitos establecidos}} \times 100$				
PARÁMETRO	100 % Aceptado < 100% Observado				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- FLUJOGRAMA

Anexo 2.- REQUISITOS ECONOMICOS, TECNICOS Y LEGALES - NOTAS COMPLEMENTARIAS

PROCESO OPERATIVO: FACTURACIÓN Y COBRANZAS
PROCEDIMIENTO : HABILITACIÓN PUNTOS DE COBRANZA COMTECO



REQUISITOS ECONOMICOS, TECNICOS Y LEGALES - NOTAS COMPLEMENTARIAS

a) De las Condiciones Económicas Exigidas por la Corporación a las Entidad Recaudadoras :

Toda Entidad Recaudadora, tendrá que cumplir con las siguientes obligaciones económicas con la Cooperativa:

1. Presentación de una Boleta de Garantía por Cumplimiento de Contrato de \$us. 10.000,00 o su equivalente a Bs. 70,000 , con vigencia igual al plazo del contrato. Esta Boleta no será exigida en las Instituciones Bancarias y/o Fondos Financieros en Proceso de Adecuación a Bancos donde la Cooperativa requiera el depósito de las cobranzas del día en la misma cuenta de la Cooperativa en la Institución.

La Boleta de Garantía Bancaria podrá ser sustituida por un depósito directo a la cuenta de COMTECO R.L.

Casos especiales, como de Instituciones pequeñas que presten servicios focalizados de cobranza en alguna provincia o localidad alejada, podrán requerir la presentación de boleta de garantía bancaria o deposito por un importe menor, considerando el importe de cobranza en riesgo. Esta autorización solo podrá ser refrendada por la GAF.

2. Cancelar el derecho de instalación y uso del enlace según tarifas vigentes (En Bs):

Tecnología de Conexión	Costo Instalación	Costo del Servicio Mensual	(*) Con Derecho a:	Costo Promedio por Caja / Punto	Nuevos Requerimientos
ADSL 128 Kbps	303.45	200.-	1 Caja	200.-	Nuevo
TRANS.DATOS IP 128 Kbps	303.45	480.-	1 Caja	480.-	Nuevo
ADSL 160 Kbps	303.45	620.-	2 Cajas	310.-	Nuevo
ADSL 256 Kbps	303.45	960.-	4 Cajas	240.-	Nuevo
Fibra Óptica	1,750.00	1,350.-	6 Puntos	225.-	Incremental

(*) La diferencia entre Punto y Caja, radica en que las Cajas deben estar en un mismo lugar físico, en cambio el Punto puede estar en el mismo o en diferentes lugares físicos, en función a la Red de la Entidad. Se aclara en la Fibra Óptica que las seis conexiones se refieren a Puntos o Cajas indistintamente.

(**) La Fibra Óptica sólo se conecta con la Central de la Institución de Cobranza, es responsabilidad de la Institución la conexión con sus sucursales. Así mismo dependiendo la distancia, el costo de Instalación de Fibra Óptica puede variar.

No se cobra conexión en las zonales de la Cooperativa, donde prestan el servicio las entidades de cobranzas (Ej: Sucre, Punata, Quillacollo, Sud, Otras).

Existen conexiones especiales sin costo, considerando la focalización de los puntos de cobranza en localidades lejanas (Ej: Aiquile, Totorá, etc.).

La División de Cobranzas y Cartera, podrá considerar descuentos por volumen de conexiones, previa solicitud y consideración del caso.

b) De las Obligaciones Económicas de la Cooperativa hacia las Entidades Recaudadoras:

La Cooperativa pagará mensualmente a las Entidades Recaudadoras, hasta el día 20 del mes siguiente, las siguientes comisiones por cobranzas:

Tipo de Entidad Recaudadora	Fact. por Contrato Cobrado	Pago Excedente	Cobranza Certificado Aportación	Cobranza Derechos y Otros
Entidad Supervisada ASFI	Bs 1.08	Bs 1.08	Bs 1.08	Bs 1.08
Entidad No Supervisada ASFI	Bs 1	Bs 1	Bs 1	Bs 1

Fact. por Contrato Cobrado: Se entiende por Contrato Cobrado a la definición de agrupamiento de servicios bajo una sola factura establecida por Samrt Flex, más todas las otras facturas o recibos adjuntos o vinculados al mismo, por servicios propios o de terceros, se cuenta como una sola transacción.

Para calificar como Entidad Supervisada por ASFI, debe tener sus trámites concluidos.

Las comisiones contractualmente deberán estar convenidas en Moneda Nacional (Bs)

Mensualmente, se verificará las cobranzas por entidad e instruirá la orden de pago, descontando de este importe los siguientes conceptos en caso de corresponder:

1. Diferencias que pudieran existir en los depósitos diarios
2. Pagos no respaldados de excedentes o inadecuadamente controlados

c) De los Requisitos Técnicos del Equipo Terminal de la Entidad Recaudadora

PC E IMPRESORA (*instalados en su agencia*)

1. Impresora LASER
2. Computadora personal Pentium 4 en adelante
 - Monitor de 17 Pulgadas
 - Teclado en Español
 - Tarjeta de Red
 - En caso de tener dos o más puertos se requiere HUB 10/100 MB Marca Link 220 Vol.
 - Un Pach Cord por equipo (PC)

d) De las Renovaciones de Contrato

Quando proceda la renovación de Contratos por vencimiento de plazo contractual, la Cooperativa evaluará mediante la División de Cobranzas y Cartera la conveniencia de continuar o no con la relación comercial, en caso de ser afirmativa, se solicitará la presentación de los requisitos establecidos en el numeral 4 de la Operatoria, a fin de actualizar

los datos requeridos para la elaboración del nuevo contrato, los aspectos técnicos de conexión y otros no serán alterados y mantendrán continuación.

e) De las Modificaciones por Cambio de Tecnología de Conexión y Cantidad de Cajas

Durante la vigencia del contrato, la Entidad Recaudadora podrá solicitar, siempre de forma escrita, el cambio de tecnología de conexión, así como el incremento o disminución de Cajas de Cobranzas, manifestando su compromiso de ajustarse a los precios y tarifas dispuestas por la Cooperativa según tarifario vigente. La Cooperativa evaluará la solicitud y podrá aceptar o denegar la misma, considerando la capacidad técnica disponible y la conveniencia o no de abandonar o incrementar más puntos de cobranza en determinadas zonas geográficas.