

INDICE

| N° | CONTENIDO | Pág. |
|------------|------------------|-------------|
| I | ANTECEDENTES | 2 |
| II | OPERATORIA | 3 |
| III | PARAMETROS | 5 |
| III | ANEXOS | 6 |

APROBADO POR

DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA

ELABORADO**POR:** Gestión de Calidad**FECHA:** Junio 2013**VERSIÓN Nº 3****POR:** Gestión por Procesos
Resp. U.T. Cartera**FECHA:** Mayo 2018

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

FINANCIACIONES Y REFINANCIACIONES

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para gestionar de manera oportuna el proceso de financiamiento y refinanciamiento de deudas de clientes de COMTECO R.L.

c) ALCANCE

Comprende desde la elaboración del plan de financiamiento de deudas por servicios (Telefonía, Internet, TV cable, y otros) y el refinanciamiento de deudas en general (servicios, credisocio, terminales, otros).

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- División Cobranzas y Cartera
- División de Tecnologías de Información
- División Plataforma de Servicios al Cliente

| PROCEDIMIENTO DE ENTRADA | PROCEDIMIENTO DE SALIDA |
|--------------------------|---|
| Recaudos (ADM-DCB-P03) | Conexión/Desconexión de Servicios por falta de pago (ADM-DCB-P02) |

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 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.

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.

Cobranza: Módulo del Sistema Smartflex 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 abonados cuyas cuentas por servicio se encuentren vencidas y exención de procesos de suspensión o retiro.

Cupón de pago: Documento desprendible asociado a la factura que contiene el código de barras e información relacionada con el pago (número de factura, valor de la deuda).

Cupón “FI” (excepción): Se genera cuando se efectúa un plan de financiación para una deuda. Este Cupón se utiliza cuando existe el pago de una cuota inicial. Es la referencia que tiene el Cajero para ubicar que se trata de una financiación y emitir el total de facturas sujetas a dicha financiación.

Financiamiento: Acuerdo pactado que permite crear y gestionar el diferimiento de las deudas de los clientes para facilitar su pago, en caso de no poseer la capacidad económica para hacerlo en el momento. El financiamiento puede ser por servicios en mora, por venta de equipos y accesorios ó por derechos, creando nuevas condiciones de pago (nuevas cuotas) o trasladada a corriente para el pago total.

Formulario “Anexo 1”: Formulario utilizado para refinanciar cuotas en mora de credisocio y/o cancelar facturas en mora por servicio. Contiene datos de: Representante legal o cliente, número de documento de identidad, dirección, teléfono y detalle del contrato o los contratos con el nombre de los productos e importes que serán cancelados en efectivo y refinanciados

Mora: Retraso en el plazo de pago establecido, según contrato, normas aplicables al sector y/o prácticas habituales en el mercado

Planes de Financiamiento: Opción de diferimiento de pago que ofrece COMTECO Ltda. a clientes que se encuentran en mora, contempla plazo, tasa de interés y amortización a capital mensual.

Producto o Servicio: A este efecto se define como los servicios que COMTECO Ltda. ofrece a sus clientes : Telefonía, Internet, Televisión, Datos, etc.

Refinanciamiento: El refinanciamiento se define como el “cambio de condiciones” de un financiamiento previo.

En el Actual Sistema el cambio de condiciones se puede realizar siempre y cuando no se hayan emitido las facturas. Una vez que las facturas han sido emitidas, no se puede refinanciar. En la práctica no se está utilizando la opción de refinanciamiento en virtud a que se cobra como facturas de operadores y se realiza planes de pago de éstas facturas, a objeto de no perder la traza, todos los conceptos han sido parametrizados como “no refinanciables”. Por otra parte existe también la opción de refinanciamiento de Credisocio que permitirá al socio acceder a un nuevo préstamo para saldar un anterior crédito en mora (credisocio, de servicios o de terminales.

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

II. OPERATORIA

Responsable U.T. Cartera

1. Genera planes de financiamiento, para su aprobación por parte de la Jefatura de División de Cobranzas y Cartera.
2. Supervisa la ejecución de planes de financiamiento, interactuando con encargadas de cartera cuando el caso lo requiera.

Encargadas de Cartera

3. Recibe solicitudes de financiamiento de clientes
4. Analiza con el cliente un plan de financiamiento acorde a su situación:

- Si es **Financiación** y/o pago anticipado de deudas financiadas, continúa con el paso siguiente.
 - Si es **Refinanciación por Credisocio**, continúa con paso 12
5. Acuerda con el cliente los términos y condiciones del financiamiento: pago cuota inicial, cuota mensual y número de cuotas concedidas (Condonación si hubiera).
 6. Revisa antecedentes: importe adeudado, fotocopia de documento de identidad, carta de autorización (si no fuera el titular de la línea).
 7. Analiza solicitud y de acuerdo a política comercial, determina la aprobación o no del financiamiento. (En lo posible, el financiamiento debe realizarse sobre un producto vigente, a objeto de que, las cuotas diferidas se cobren juntamente con el servicio mensual recurrente. En casos excepcionales se realizará un financiamiento sobre producto retirado que se denomina “Retirado con convenio”. En éste caso los recibos de las cuotas pactadas saldrán mensualmente en la facturación recurrente del contrato dado de baja).
 - En caso de aprobar, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, archiva solicitud y concluye el procedimiento
 8. Ingresa al módulo de **CNCRM_FVE** y digita el financiamiento.
 9. Imprime en dos ejemplares solicitud de financiamiento (que contiene los términos y condiciones, misma que es suscrita por el titular de la línea y por el funcionario que realizó el financiamiento).
 - El original, para archivo de la unidad
 - Copia, para el cliente
 10. Coordina con el cliente la suspensión o no de los servicios: llamadas a celulares, larga distancia, desagregación de paquetes.
 11. Imprime un **Cupón “FI”** con el cual solicita a cliente cancelar la cuota inicial en Caja (donde solicitará sus facturas por el total de la deuda). Este cupón se imprime en dos ejemplares:
 - Original, para archivo (con toda la documentación de respaldo, importe adeudado a la fecha, fotocopia cédula identidad del cliente, autorización escrita en caso de que el que suscriba el plan de pagos no sea el cliente, poder, etc.).
 - Copia para el cliente

Refinanciación por Credisocio

Encargadas de Cartera

12. Atiende a cliente y analiza solicitud de Estado de Cuentas.
13. Revisa información y determina procedente y/o improcedente la aprobación del refinanciamiento.

- En caso de proceder, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, explica al cliente la improcedencia y concluye procedimiento
14. Revisa antecedentes y acuerda nuevos plazos de financiamiento a ser establecidos
 15. Llena el formulario que se denomina "Anexo I", que posteriormente será adjuntado al contrato de refinanciamiento. Este refinanciamiento podrá ser utilizado para refinanciar cuotas en mora de credisocio y/o cancelar facturas en mora por servicio.
 16. Indica a cliente dirigirse con Encargado Credi Socio, llevando consigo formulario "Anexo 1".

Encargado Credi Socio

17. Suscribe con beneficiario del crédito un contrato donde autoriza que el importe a ser desembolsado cancele crédito anterior y/o la deuda por otros servicios determinados en formularios "Anexo 1" (El contrato a suscribir deberá tener un código que permita identificar a los Cajeros que se trata de un refinanciamiento y que en ningún caso el cliente debe recibir dinero en efectivo).
18. Establece un desembolso máximo de Bs. 2.500 (dos mil quinientos 00/100 bolivianos) con un interés de 12% anual que se cobrará por capital prestado. (Importes superiores deberán ser aprobados como casos excepcionales por la Jefatura División Cobranzas y Cartera).
19. Establece un plazo variable de: 3, 6, 9, 12 y hasta 18 meses máximo. (Plazos mayores excepcionalmente podrán ser aprobados por la Jefatura Div. Cobranzas y Cartera).
20. Explica al beneficiario que la cuota mensual será cobrada en forma conjunta a factura del servicio telefónico, concluyendo el procedimiento.

Responsable U.T. Cartera

21. Genera cada fin de mes la producción de los Planes de Pago y envía a División Facturación para consolidar en la facturación mensual.
22. Elabora informes periódicos de planes de financiamiento efectuados, estadísticas de contratos vigentes, en mora y acciones correctivas, 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 |
| Informe | I | M | 1 | 2 |
| Cupón "FI" | F | A | 1 | 0 |
| Solicitud de financiamiento | F | A | 1 | 1 |
| Formulario "Anexo 1" | F | A | 1 | 1 |

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

| | QUE | COMO | DONDE | QUIEN | CUANDO |
|---------------------------|--|--|--------------|-------------------|----------------|
| OBJETO DE MEDICIÓN | Gestionar de manera oportuna el proceso de financiamiento y refinanciamiento de deudas de COMTECO R.L. | Revisión en sistema Smartflex y cumplimiento del Reglamento de control de Mora | U.T. Cartera | Jefe U.T. Cartera | Periodicamente |
| FÓRMULA | Cancelación de deudas = Convenio efectuado con cliente | | | | |
| PARÁMETRO | >= 98%: óptimo Menor a 98%: observado | | | | |

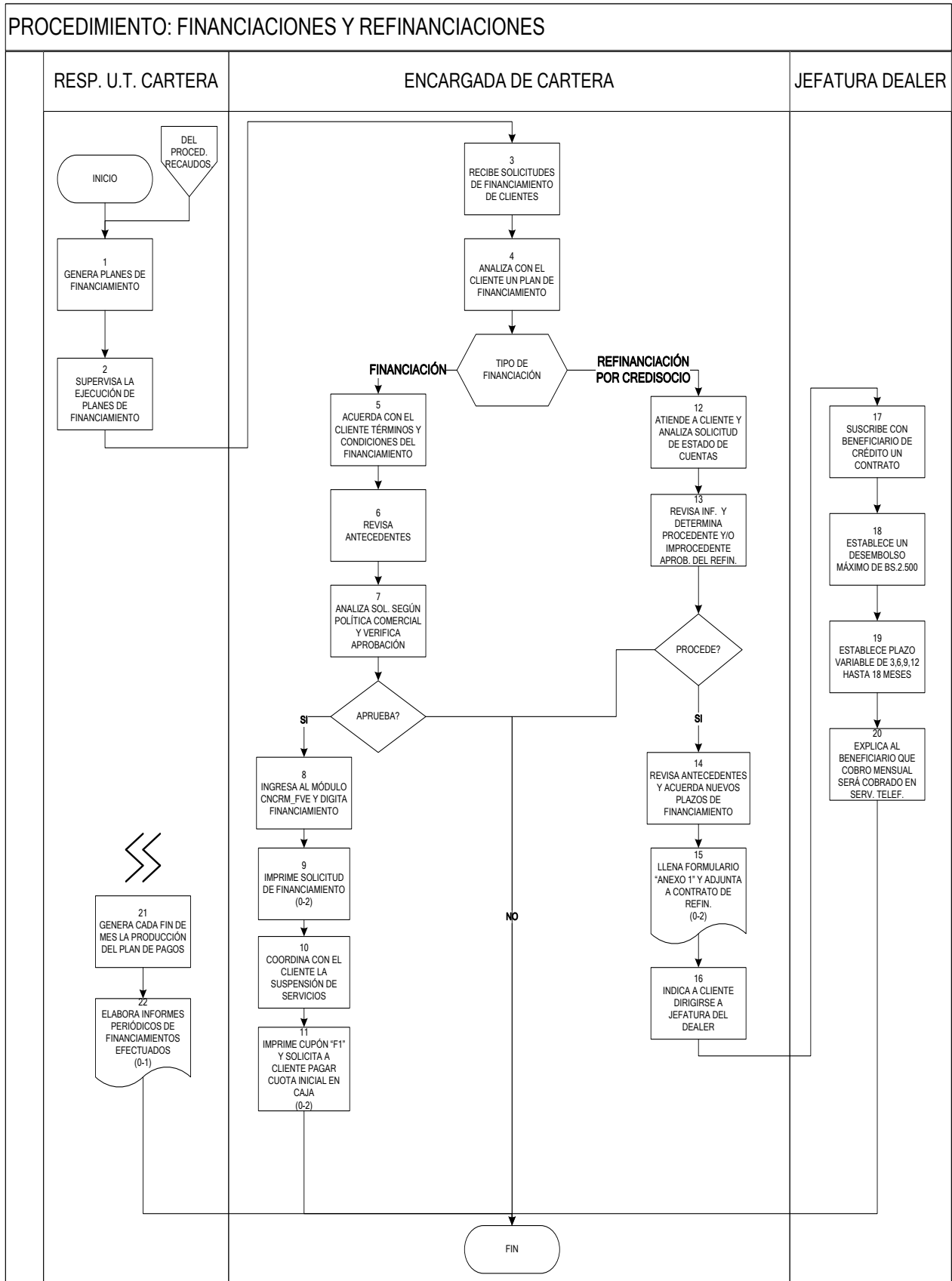
IV. ANEXOS

Anexo 1.- Flujograma

Anexo 2.- Matriz "IPP"

Anexo 3.- Documentos (Reglamento Control de Mora (Ver Intranet)


Anexo 4.- Solicitud Plan de pagos



Anexo 2.-

| PROCEDIMIENTO : FINANCIACIONES Y REFINANCIACIONES | | | |
|---|--|---|--|
| MATRIZ : INSUMO- PROCESO - PRODUCTO | | | |
| N° | INSUMO | PROCESO | PRODUCTO |
| 1 | Reglamento Control de Mora Planes de financiamiento | FINANCIAMIENTO | Planes de Pago |
| | | .- Resp. U.T. Cartera: | |
| | | .- Supervisa planes de financiamiento interactuando con Encargadas de Cartera. | |
| | | .- Encargadas U.T. Cartera: | |
| | | .- Acuerda con cliente términos y condiciones del financiamiento (plazos de financiamiento). .- Imprime plan de pagos para entrega al cliente. | |
| 2 | Planes de Pago | REFINANCIAMIENTO | Plan de pago refinanciado |
| | | .- Encargadas U.T. Cartera: | |
| | | .- Atiende solicitud refinanciamiento de cliente (nuevos plazos y fechas) .- Entrega a cliente Formulario Anexo I. | |
| 3 | Plan de pago refinanciado | .-Encargado Credi Socio: | Contrato Credi Socio |
| | | .- Suscribe con beneficiario del crédito un contrato donde autoriza que el importe a ser desembolsado cancele crédito anterior y/o deuda por otros servicios. | |
| | | .- Explica a cliente plazos establecidos y que pagos serán mediante facturación recurrente. | |
| 4 | "Procedimiento Financiaciones y Refinanciaciones" | .- Responsable Gestión por Procesos: | Informe cumplimiento del Procedimiento a través de medición de indicadores |
| | | .- Realiza auditoría del procedimiento | |
| | | .- Elabora Informe .- Acciones Correctivas | |

Anexo 3.- Reglamento Control de Mora

| SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | |  | | | | | | | | | |
|--|---------------------|--|----|-----------|------|---|---------------------|---|----|------------|---|
| REGLAMENTO DE CONTROL DE MORA | | Código No. INS-ORG-R05 | | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;"><u>INDICE</u></p> <table border="1"><thead><tr><th>N°</th><th>CONTENIDO</th><th>Pág.</th></tr></thead><tbody><tr><td>I</td><td>INDICE DE CAPITULOS</td><td>2</td></tr><tr><td>II</td><td>REGLAMENTO</td><td>3</td></tr></tbody></table> <p style="text-align: right;">APROBADO POR</p> <div style="border: 1px solid black; width: 300px; height: 100px; margin: 20px auto; text-align: center; vertical-align: middle;">ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACION</div> | | | N° | CONTENIDO | Pág. | I | INDICE DE CAPITULOS | 2 | II | REGLAMENTO | 3 |
| N° | CONTENIDO | Pág. | | | | | | | | | |
| I | INDICE DE CAPITULOS | 2 | | | | | | | | | |
| II | REGLAMENTO | 3 | | | | | | | | | |
| ELABORADO | | REVISION Nº 1 | | | | | | | | | |
| Por: Div. Gestión de Calidad Sub-Gerencia RRHH Fecha: Julio de 2011 | | Por: División Cobranzas y Cartera Gestión por Procesos Fecha: Marzo 2018 | | | | | | | | | |

Anexo 4.- FORMULARIO PLAN DE PAGOS

Plan: PLAN DE PAGOS

Nro.Solicitud: 4777266
Cod. Pagare: 88900
Fecha: 08-MAY-18
Nro Plan de Pagare: 4
Contrato: 2128382

DATOS DEL CLIENTE

Nombre: FATIMA AYAVIRI
Documento: 3817072CB
Dirección: -
Telefono: 68473171

Nombre Garante: -
Documento Garante: -

DETALLE DEL DIFERIDO

Cod. Financiación: 88900
Cuota Inicial: 552 Bs.

Total Diferido: 499.98 Bs.
Cuota Mensual: 166.66 Bs.

Nro. de Cuotas: 3
Interes: 0 %

| Periodo | CuotaMensual(Bs) | Int.Mensual(Bs) | Total(Bs) |
|------------|------------------|-----------------|-----------|
| 2018 - MAY | 166.66 | 0 | 166.66 |
| 2018 - JUN | 166.66 | 0 | 166.66 |
| 2018 - JUL | 166.66 | 0 | 166.66 |


ELIANA LIGIA SANDRA INTURIAS SANDOVAL


CLIENTE

Nota: Al suscribir el presente documento, se hace entrega de las facturas por el total de la deuda; Sin embargo, el socio reconoce que tiene un saldo pendiente de pago.

Solicitó continuar con el servicio de Internet

