
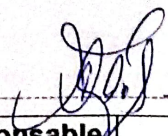


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 17
PROCEDIMIENTO: TRAMITES LEGALES COMTECO R.L.	Código Nro. GC-PRC-OPE-SDO-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	15
IV	ANEXOS	16

FIRMA					
0	Aprobado	Sep-2022	M. Bermudez	Responsable	Lidia Taborga
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jef. Div. Rel y Exp. con el Cliente
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

TRÁMITES LEGALES COMTECO R.L.

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para el registro eficaz de solicitudes de Trámites Legales COMTECO R.L.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios de trámites legales y finaliza con la entrega del documento impreso, al cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Relación y Experiencia con el cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Div. Facturación
- Div. Cobranzas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Información y Direccionamiento al Cliente (GC-PRO-OPR-ASE-01)	Cajas COMTECO (COM-DCB-P02)

f) DEFINICIONES

Certificación Interinstitucional: Solicitud enviada por personas jurídicas.

Certificado de Libertad: Documento que evidencia la existencia de gravámenes o hipotecas en el Certificado de Aportación.

Certificado por Orden Judicial: Instrucción u orden emitida por autoridad judicial

Certificación de No Propiedad. Documento que evidencia si la persona solicitante (Natural o jurídica tiene registrado a su nombre algún Certificado de Aportación.

CRM: (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamento con el Cliente.

Excedentes: Es el porcentaje de la producción anual de la Cooperativa que se destina a los asociados derecho, establecido en el Estatuto Orgánico.

PAC: Sistema informático que muestra información de Certificado de Aportación del socio

Persona Natural: Persona individual que puede ejercer todos los derechos civiles individuales y también las obligaciones de las personas jurídicas.

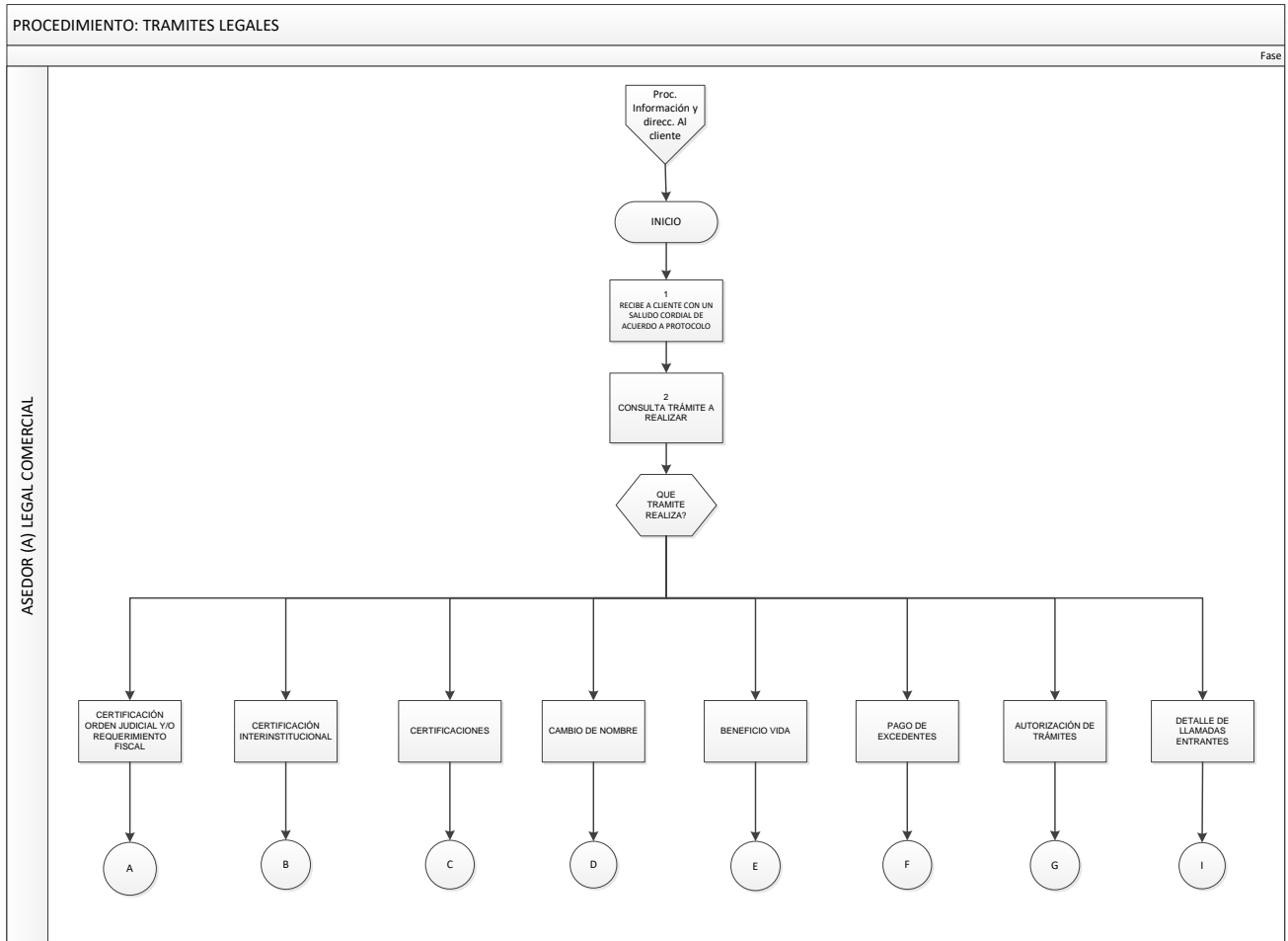
Requerimiento Fiscal: Requerimiento enviado por autoridad del Ministerio Público

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente proceso comprende:

- A) Certificación por Orden Judicial y Requerimiento Fiscal
- B) Certificación Interinstitucional
- C) Certificaciones
- D) Cambio de Nombre
- E) Beneficio Vida
- F) Pago de Excedentes
- G) Autorización de trámites
- H) Detalle de llamadas entrantes

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL DE TRÁMITES LEGALES



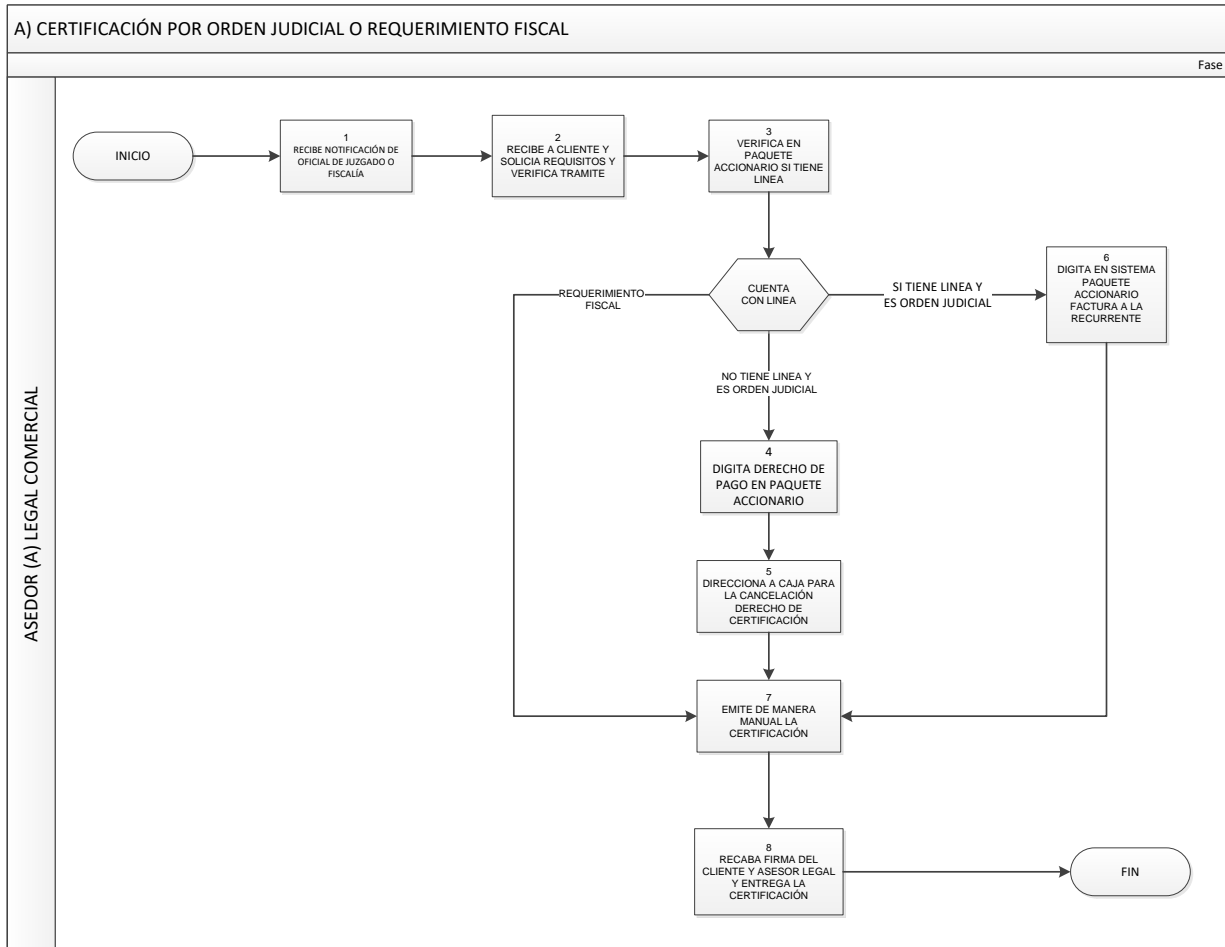
ASESOR (A) INFORMES

1. Deriva mediante ficha trámites legales a Asesor Legal Comercial

ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Recibe a cliente con saludo cordial de acuerdo a protocolos establecidos
2. Consulta trámite a realizar:

A) CERTIFICACIÓN POR ORDEN JUDICIAL O REQUERIMIENTO FISCAL



ASESOR COMERCIAL LEGAL

1. Recibe Notificación de Oficial de Juzgado o Fiscalía

2. Recibe a Cliente y solicita requisitos y verifica trámite

2.1. Presentación de fotocopia de la Notificación

3. Verifica si cliente cuenta con línea telefónica en sistema Paquete Accionario

- Si no tiene línea y es Orden Judicial, continúa con paso siguiente
- Si tiene línea y es Orden Judicial, continúa con paso 6
- Si es Requerimiento Fiscal (no tiene costo), continua con paso 7

4. Digita derecho de pago en el Paquete Accionario

5. Direcciona a caja con la solicitud de pago

7.1. Direcciona a caja para pago al contado y le informa que debe retornar, continua con paso 10

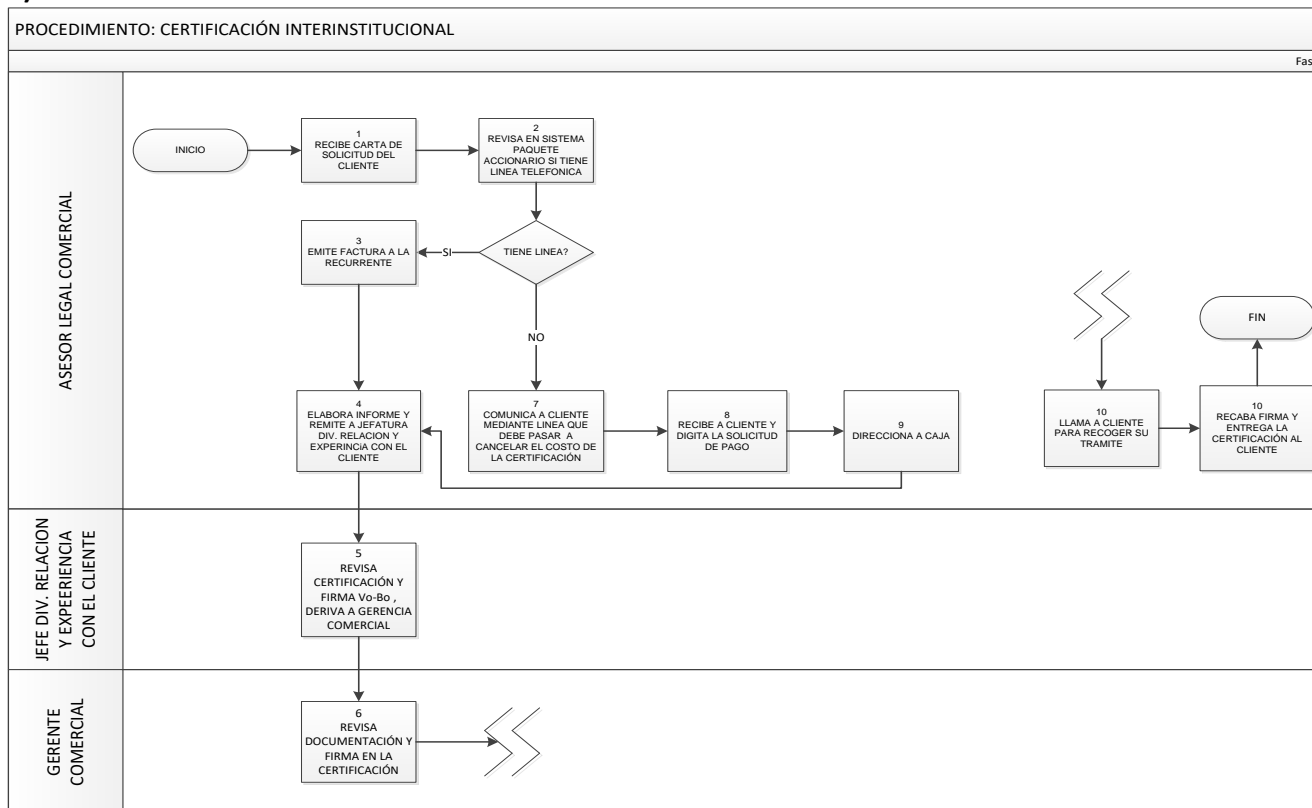
6. Digita en sistema Paquete accionario la factura a la recurrente

7. Emite el Certificado de acuerdo a formato establecido

8. Recaba firma del cliente y entrega la Certificación, concluye el procedimiento

- Original para el Cliente
- Copia para Archivo

B) CERTIFICACIÓN INTERINSTITUCIONAL



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Recibe carta de solicitud de solicitud de Certificación Interinstitucional

- 1.1. Informan al cliente que le devolverán la llamada para que pase a recoger el certificado, en un lapso de 48 hrs. una vez firmado por el G. Comercial

2. Revisa en sistema Paquete Accionario si cuenta con línea telefónica

- Si cuenta con línea, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 7

3. Emite factura de la certificación a crédito.

4. Elabora informe y remite para revisión a Jefe de Div. Relación y Experiencia con el Cliente

JEFE DIV. RELACIÓN Y EXPERIENCIA CON EL CLIENTE

5. Revisa la documentación y remite a Gerencia Comercial

- 5.1. Firma con Vo.Bo. en documento de certificación

GERENCIA COMERCIAL

6. Revisa la documentación y la certificación elaborada, continua con paso 10

6.1. Devuelve firmado a Asesor Legal Comercial

ASESOR LEGAL COMERCIAL

7. Comunica al cliente que debe pasar a realizar el pago correspondiente

8. Recibe a cliente y digita la solicitud de cancelación del Paquete Accionario

9. Direcciona a caja para la cancelación del costo de la Certificación

9.1. Informa que retorne con la factura

9.2. informa que le van a llamar para pasar a recoger su trámite, retornando con paso 4

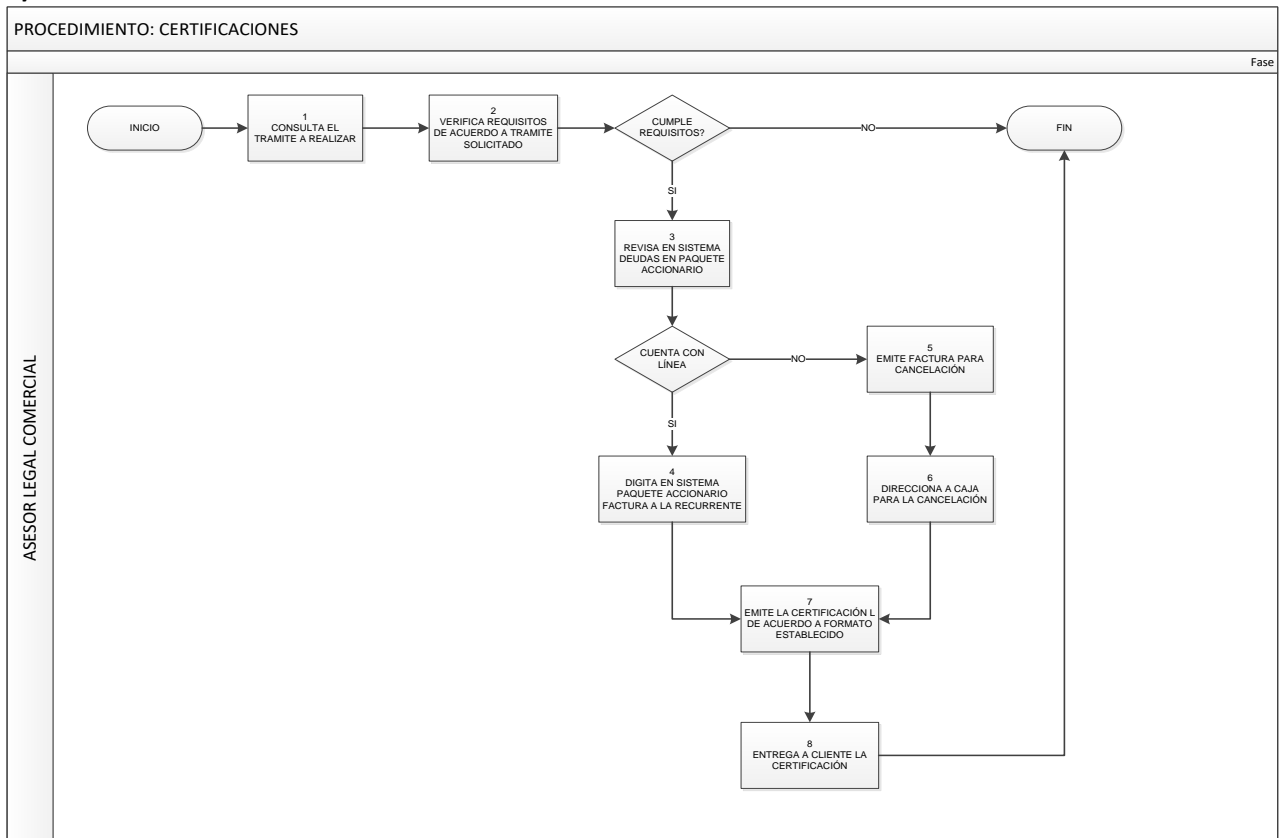
10. Llama a cliente para recojo de Certificación

11. Recaba firma y entrega la Certificación a cliente

11.1. Firma cliente y Asesor Legal Comercial

- Original a Cliente
- Copia a Archivo

C) CERTIFICACIONES



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Consulta trámite a realizar a cliente

a) Con orden Judicial

- Registro de Anotación Preventiva
- Cancelación de Anotación Preventiva
- Certificado de Propiedad y no propiedad (o a requerimiento personal)
- Inscripción Definitiva de Sentencia
- Embargo Preventivo
- Cancelación de Gravámenes
- Registro de Hipoteca
- Cancelación de Hipoteca
- Registro de Anotación Preventiva

b) Trámites socio voluntarios

- Certificado de Libertad
- Certificado Estado Hipotecario
- Certificaciones (Gravamen y Desgravamen para Credi-socio)
- Reimpresiones
- Consultas por Certificado de Aportación: Documento, Teléfono
- Certificación Institucional

2. Verifica requisitos de acuerdo al trámite solicitado

- Si cumple con requisitos continua con paso siguiente
- Caso contrario, concluye procedimiento

3. Verifica deudas y si tiene línea en sistema Paquete Accionario

- Si tiene línea, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, continua con paso 5.
- Si es por Orden Judicial y tiene deuda, solicita a Cartera levantar provisionalmente para emitir el certificado

4. Digita en sistema Paquete Accionario la solicitud de pago a la recurrente

5. Emite solicitud de pago en Paquete Accionario

6. Direcciona a caja para la cancelación

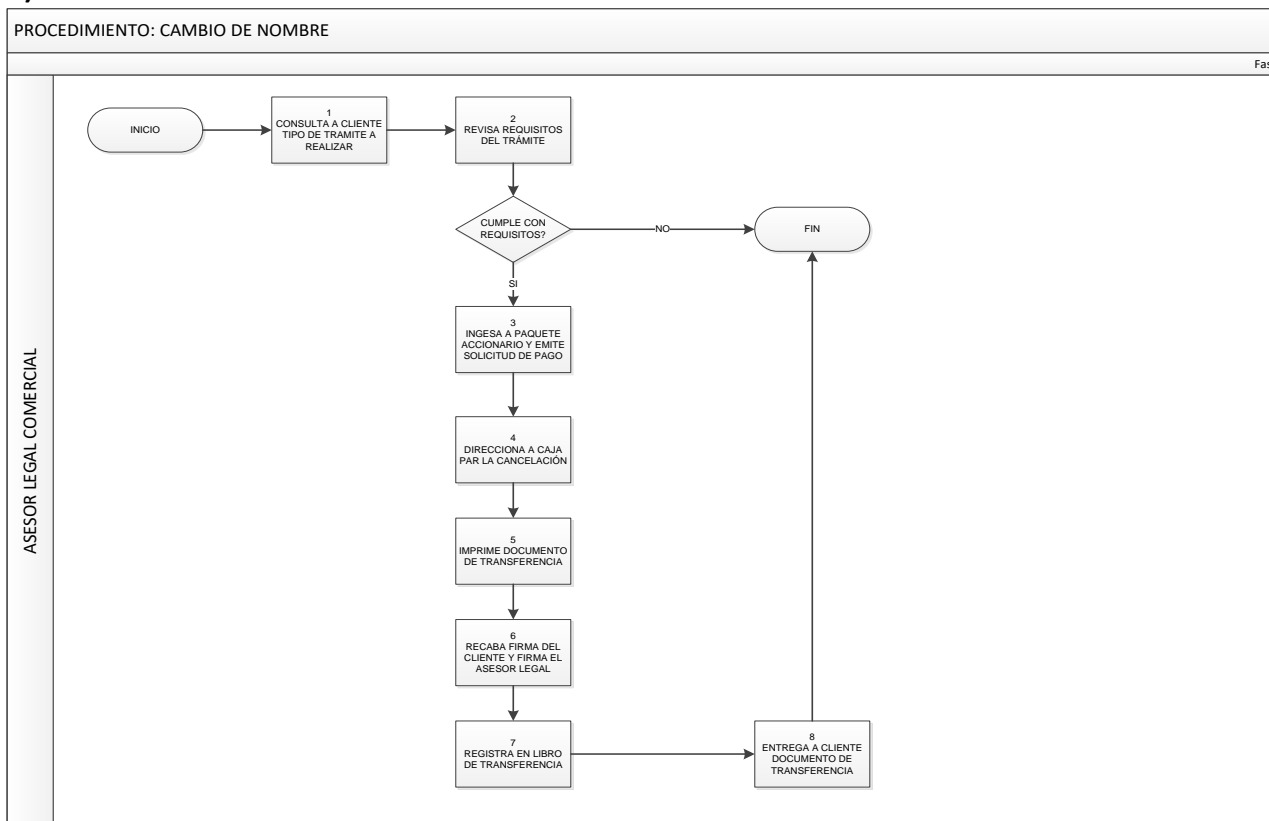
6.1. Solicita a cliente que debe retornar para la entrega del certificado

7. Realiza la Certificación de lo solicitado de acuerdo a formato establecido

8. Entrega la Certificación a cliente y concluye el procedimiento

- Original para Cliente
- Copia para Archivo

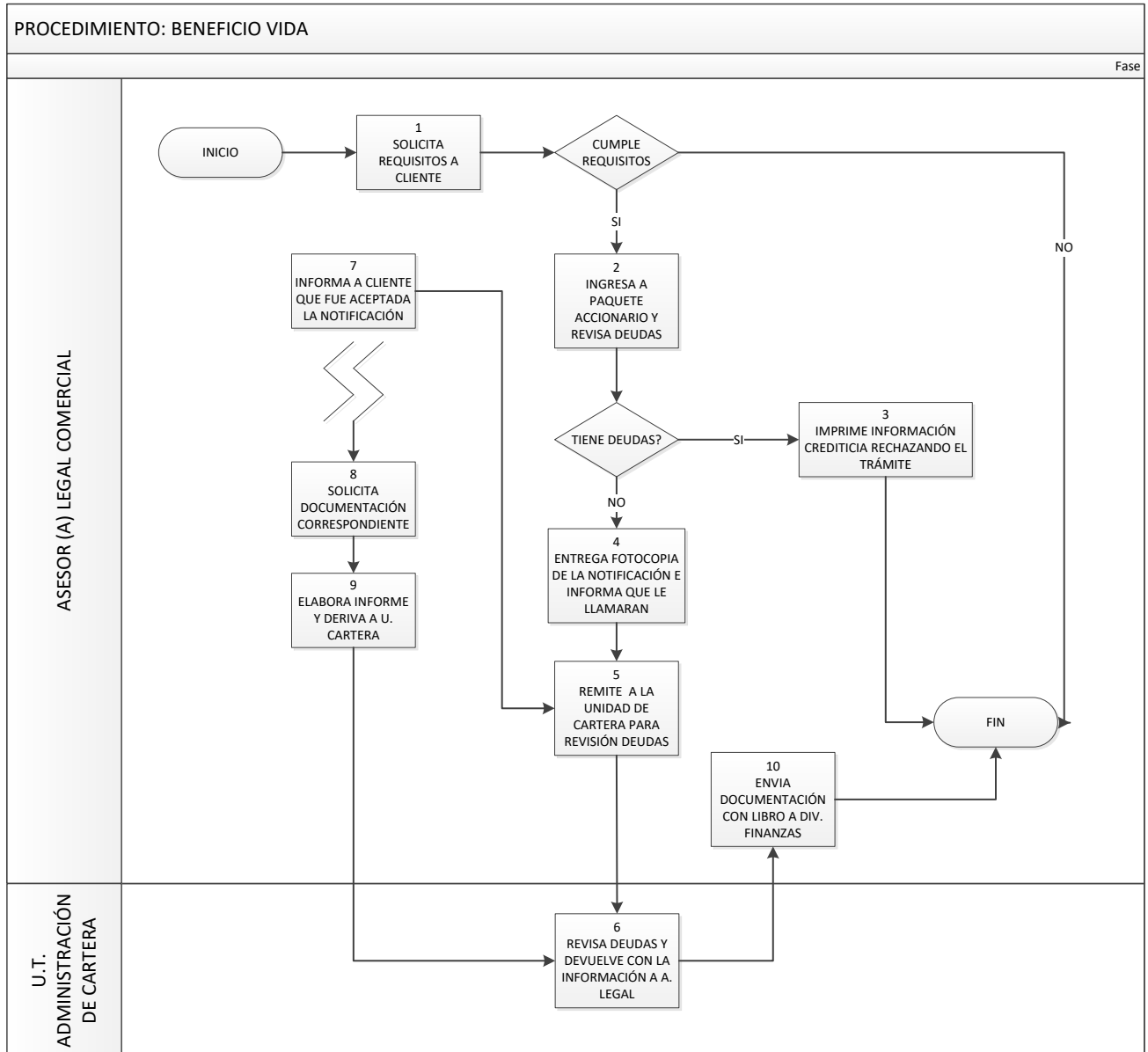
D) CAMBIO DE NOMBRE



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. **Consulta a cliente tipo de trámite a realizar**
2. **Revisa requisitos de trámite a realizar (Anexo 1)**
 - Si cumple con requisitos continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye procedimiento
3. **Ingresar a paquete Accionario y emite la solicitud de pago Trámites de Paquete Accionario**
4. **Direcciona a caja para la cancelación del importe de cambio de nombre**
 - 4.1. Informa a cliente que debe retornar para la entrega del documento de cambio de nombre
5. **Imprime el documento de Transferencia**
6. **Recaba firma del cliente y firma el Asesor Legal Comercial**
7. **Registra en libro de Tránsferencias y recaba firma del Asociado**
 - 7.1. Solicita firma en libro, firma y huella en dos fotocopias de cedula de identidad
 - 7.2. Sella la fotocopia del C.I. en medio de la firma del cliente y queda la documentación en custodio de Trámites Legales
 - Fotocopia para AFSCOOP
 - Fotocopia para Archivo
8. **Entrega documento de Transferencia , concluye el procedimiento**
 - Original para Cliente
 - Copia para Archivo

D) BENEFICIO VIDA



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Solicita requisitos correspondientes a cliente

1.1. Requisitos de Fotocopia de Certificado de Defunción, fotocopia carnet de identidad del fallecido y del solicitante

- Si cumple con requisitos, continua con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

2. Ingres a sistema Paquete Accionario para revisar deudas

2.1. Ingres a Información Crediticia Comteco

- Si tiene deuda, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 4

3. **Imprime la información crediticia rechazando el trámite**
4. **Entrega fotocopia de la notificación e informa que le llamen en un lapso de 10 días**
5. **Remite a la Unidad de Cartera para certificación de deudas a nivel de cliente**

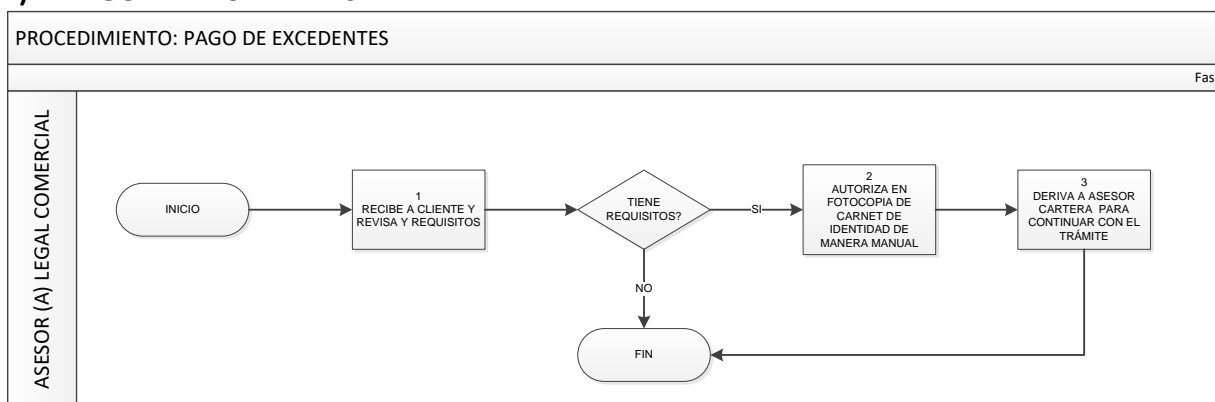
UNIDAD DE CARTERA

6. **Revisa deudas y devuelve la documentación a Asesor Legal**, continua con paso 10
 - 6.1. Devuelve con detalle económico Beneficio Vida Paquete Accionario

ASESOR LEGAL COMERCIAL

7. **Informa a cliente que fue aceptada la notificación**
 - 7.1. Llama a cliente para informar que fue aceptada la Notificación y que tiene 2 años para presentar la documentación requerida y continuar con el segundo paso
8. **Solicita documentación a cliente correspondiente al trámite**
 - 8.1. Informa que le llamen de la div. Finanzas cuando esté preparado su cheque
9. **Elabora informe y direcciona a Unidad Cartera para revisión de deudas actuales**, retornando con paso 5
10. **Envía documentación con libro a División Finanzas**, y concluye el procedimiento

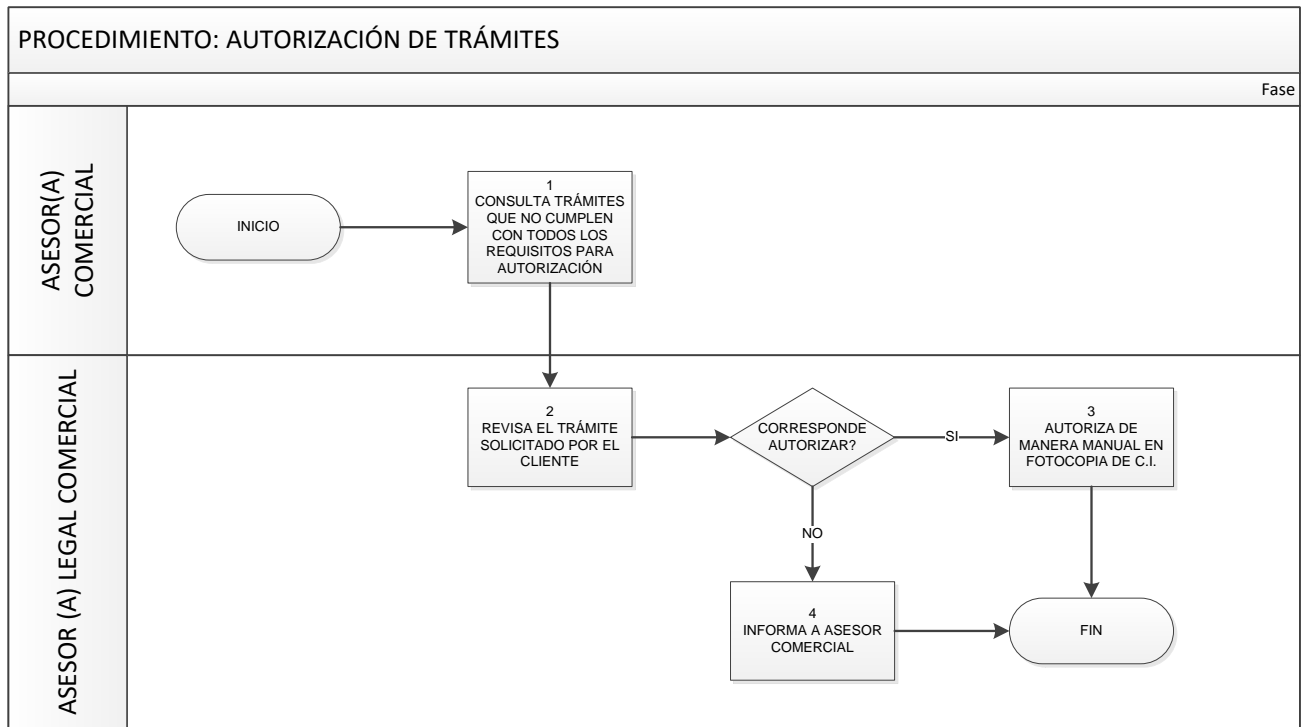
F) PAGO DE EXCEDENTES



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. **Recibe al cliente y revisa requisitos**
 - 1.1. Revisa solo cuando son copropietarios, poderes, derivación de Asesor (a) Comercial
 - Si cumple con requisitos y corresponde, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
2. **Autoriza en documento de manera manual**
3. **Deriva a Asesor de Cartera y concluye el procedimiento**

G) AUTORIZACIÓN DE TRÁMITES



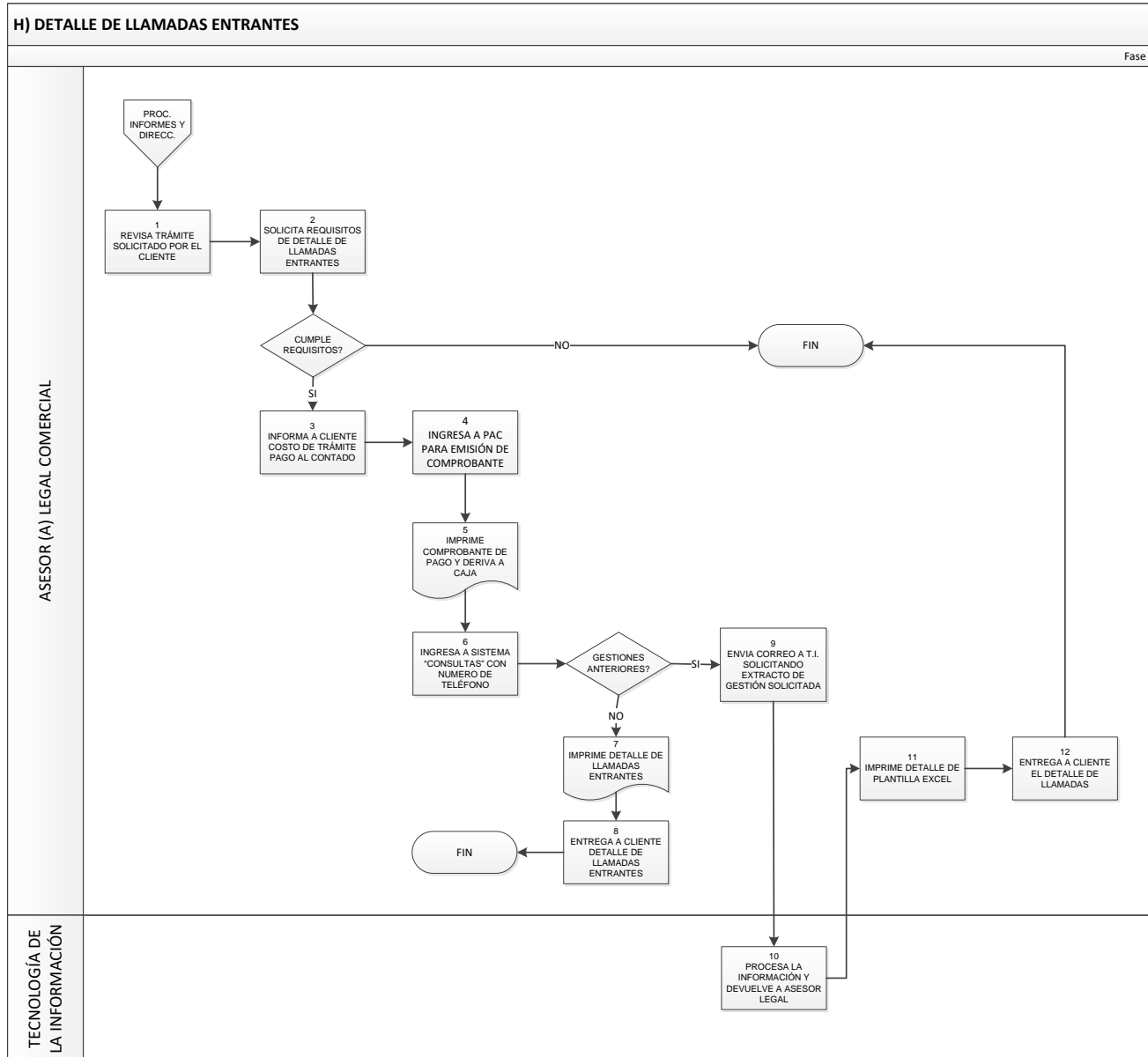
ASESOR COMERCIAL

1. Consulta con Asesor Legal trámites que no cumplen con la totalidad de requisitos para la autorización si corresponde

ASESOR LEGAL COMERCIAL

2. Revisa el trámite solicitado por el cliente
 - Si corresponde la autorización, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 4
3. Realiza de manera manual la Autorización en fotocopia de carnet de identidad
 - 3.1. Devuelve documentación a Asesor Comercial
4. Informa a Asesor comercial y concluye procedimiento

H) DETALLE DE LLAMADAS ENTRANTES



ASEROR (A) LEGAL COMERCIAL

1. Revisa tramite solicitado por el cliente
2. Solicita requisitos de detalle de llamadas entrantes
 - 2.1. Titular de la línea, solicita cédula de identidad
 - 2.2. Si es Orden Judicial o Requerimiento Fiscal, documento respaldatorio
 - Cumple requisitos continua en paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

3. Informa a cliente el costo del trámite por mes solicitado

- 3.1. Informa costo del detalle de llamadas entrantes de 25.- Bs. por mes
- 3.2. Si es Orden Judicial cancela al contado
- 3.3. Si es Requerimiento Fiscal , no tiene costo
- 3.4. Si es a solicitud del socio cancela al contado
- 3.5. Si solicitan de gestión pasada (años pasados) tiene costo

4. Ingresa a Paquete Accionario para emitir el comprobante de pago

- 4.1. Ingresa a Detalle de Llamadas con datos de la persona que se emitirá la factura
- 4.2. Ingresa la cantidad de meses que esta solicitando

5. Imprime comprobante de cobro y deriva a caja

- 5.1. Solicita a cliente que revise y recaba firma del cliente en comprobante de pago
- 5.2. Informa a cliente que retorne para la entrega del detalle de llamadas

6. Ingresa a Sistema “Consultas” con número de producto

- Si es de gestiones que aun estén en sistema “Consultas”, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 9

7. Imprime el detalle de llamadas por los meses solicitados

8. Entrega a cliente detalle de llamadas entrantes y concluye el procedimiento

9. Envía correo a T.I. para detalle de llamadas de meses/años solicitados

- 9.1. Envía a T.I. si son gestiones pasadas que no esté vigente en “Consultas”
- 9.2. Informa a cliente que debe retornar en un lapso de 5 días hábiles para recoger la información solicitada

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

10. Procesa la información y devuelve en plantilla Excel a Asesor (a) Legal

- 10.1. Devuelve la información en un tiempo máximo de 5 días hábiles via e-mail

ASESOR (A) LEGAL COMERCIAL

11. Imprime Plantilla Excel con la información requerida

- 11.1. Llama a cliente para que pase a recoger

12. Entrega a cliente el detalle de llamadas entrantes y concluye el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
				ORIGINAL	COPIA
ASESOR LEGAL COMERCIAL	Información Crediticia Comteco	F	A	1	1
	Trámites de Paquete Accionario	F	A	1	1
	Certificación	I	A	1	0
	Transferencia	I	A	1	1
	Certificado de Aportación	C	A	1	0
	Libro Notariado	L	M	1	1
	Comprobante de pago	F	A	1	0
	Detalle de Llamadas Entrantes	F	A	1	0

(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento. P= Política. C=Certificado de Aportación. L. Libro

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro eficaz de solicitudes de Trámites Legales COMTECO R.L.	Reportes del Sistema Paquete Accionario	Div. Relación y Experiencia con el Cliente	Asesor Legal Comercial	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{(Total solicitudes de trámites legales eficazmente)}}{\text{Total solicitudes de trámites legales}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

IV.- ANEXOS

Anexo (1)

REQUISITOS TRÁMITES LEGALES

PERSONA NATURAL	
Requisitos Internos para todos los Trámites de Cambio, Transferencia e Inclusión de Nombre	
<ul style="list-style-type: none"> • No estar registrado en la Central de riesgos Interna • No tener Gravámenes (Hipotecas y/o Anotación Preventiva). • Tener cuentas al día por acción, servicios telefónicos, adicionales o relacionados • No tener suscrito Plan de Pagos. (deudas anteriores) • Si tuviera línea gemela y/o trilliza, solicitud expresa de mantenerla a darla de baja • Si tuviera banda ancha y/o cable, solicitud expresa de mantenerla o darla de baja 	
TRANSFERENCIA A PERSONA NATURAL	
Requisitos Externos <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de venta con reconocimiento de firmas ante Notario de Fé Pública o Testimonio de Escritura Pública Notariado. • Testimonio de Poder Notariado original o fotocopia legalizada, si la transferencia en mediante apoderado • Si el Certificado de Aportación es a crédito o tuviera deuda en mora por acción, deberá constar en clausula expresa que el nuevo titular asumirá esta obligación, además debe especificar el monto adeudado • Acompañar formulario de pago de impuestos 3 % a las Transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación \$us. 1.500.- • Fotocopia de cédula de identidad vigente del comprador y vendedor • Pago derecho cambio de nombre Bs. 157.50 	
CAMBIO DE RAZON SOCIAL	
Requisitos Externos <ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud dirigida a COMTECO R.L. • Documento que acredite el cambio de razón social (Original o Legalizado) • Poder Notariado a favor del representante Legal Original o fotocopia legalizada • Fotocopia de cédula de identidad vigente del representante legal, NIT y registro de FUNDEMPRESA • Pagar derecho de cambio de razón social al contado Bs. 157,50 	
TRANSFERENCIA POR SUCESIÓN HEREDITARIA	
Requisitos Externos <ul style="list-style-type: none"> • Testimonio de Declaración de herederos original o fotocopia legalizada • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las Transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación \$us. 1.500.- • Acompañar formulario de pago de Impuesto Sucesorio según corresponda (1%, 10%, 20%) • Pagar Derecho de Cambio de Nombre al contado Bs. 157,50 • Fotocopia cédula de Identidad vigente del titular y herederos 	

TRANSFERENCIA POR VENTA JUDICIAL

Requisitos Externos

- Testimonio Notariado de venta Judicial original o fotocopia legalizada
- Orden de cancelación de gravamen
- Acompañar Formulario de pago de Impuestos 3% a las Transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación \$us. 1.500.-
- Pagar derecho de cambio de nombre al contado bs. 157,50
- Fotocopia de cédula de identidad del adjudicatario
- Si el adjudicatario es persona jurídica acompañar fotocopia del Nit y registro de FUNDEMPRESA

TRANSFERENCIA ENTRE PERSONAS JURÍDICAS

INCLUSIÓN DE NOMBRE EN CONYUGES

Requisitos externos

- Carta de solicitud firmada por el cónyuge titular
- Certificado de matrimonio original
- Pagar derecho de inclusión de nombre al contado Bs. 157,50
- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente de ambos cónyuges

CAMBIO DE ESTADO CIVIL POR DIVORCIO O VIUDEZ

Requisitos Externos

- Carta de solicitud por el titular o solicitante
- Testimonio de sentencia ejecutoriada de divorcio original o fotocopia legalizada y/o Certificado de Cancelación o anulación de partida matrimonial
- Certificado de Defunción original
- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del titular y solicitante