

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6

APROBADO

DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad
Fecha: Agosto /2010**VERSION N° 3****Por:** Gestión por Procesos
Resp. U.T. Cartera
Fecha: : Junio 2019

art

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACION CENTRAL DE RIESGOS

b) OBJETIVO:

Descripción de actividades, roles y responsabilidades para administrar el ingreso y/o retiro de la central de riesgo de forma permanente.

c) ALCANCE

El Procedimiento comprende desde la recepción de la solicitud, ingreso y retiro de la central de riesgos y concluye con el archivo de la documentación generada

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División de Cobranzas
- División de Tecnologías de Información
- Asesoría Legal

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Suspensión y Reconexión de Servicios por falta de pago (ADM-DCB-P05) Instrucción Judicial	Cajas (ADM-DCB-P02)

f) DEFINICIONES

Central de Riesgo: Es un buró de información crediticia que concentra datos de clientes que han ingresado en un proceso de mora en sus pagos y otros de tipo judicial.

Central de Riesgo Interna: Es un buró de información crediticia administrado de forma interna y que, contiene información de clientes que han ingresado en un proceso de mora en sus pagos por servicios prestados por COMTECO R.L., así como el caso de clientes con registro por orden judicial y/o de tipo legal interna.

Central de Riesgo Externa: Son burós de información crediticia administrados por Entidades Especializadas Externas y contienen información de actividades de clientes en mora por servicios en entidades financieras y comerciales del país.

Reglamento Control de Mora, documento que establece las normas básicas que rigen el tratamiento de la mora de los servicios que presta COMTECO R.L., en lo referido a su origen, gestión y control.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

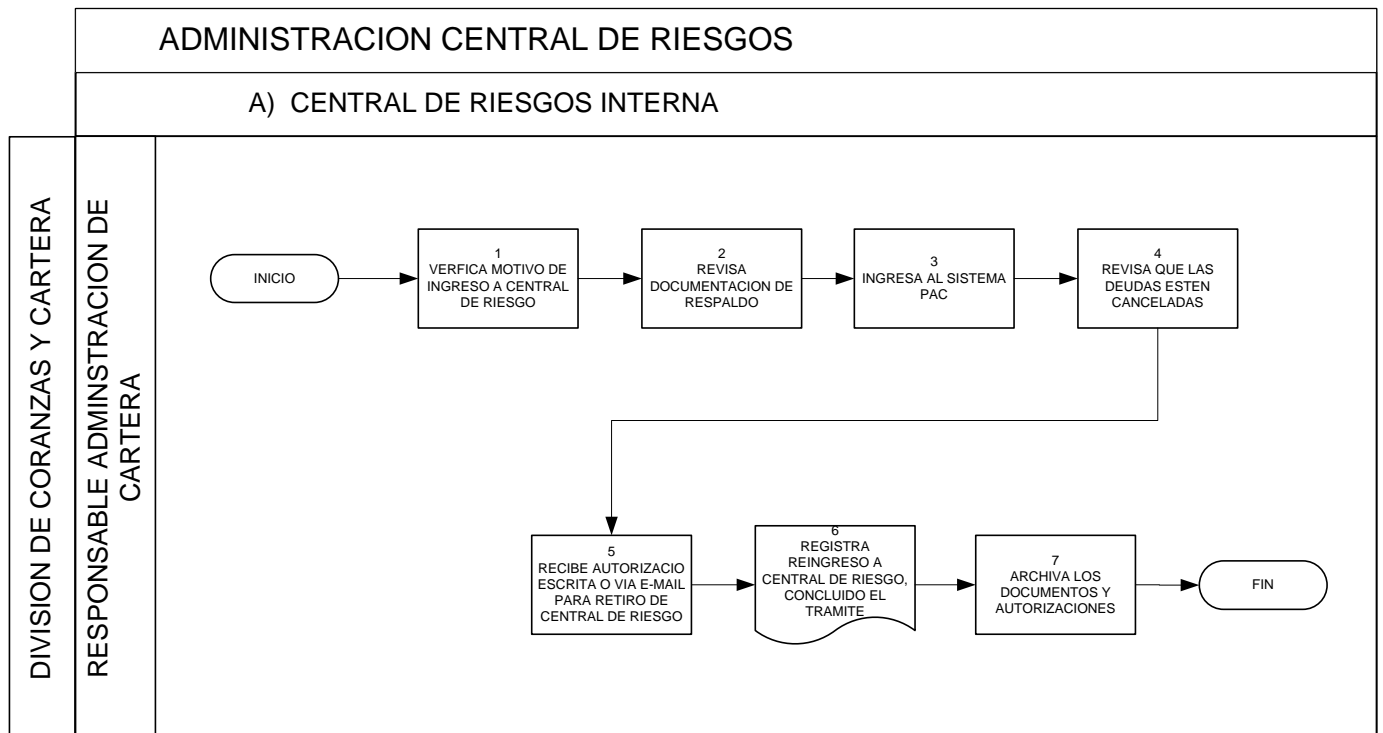
La Operatoria de la Administración Central de Riesgos comprende:

- **CENTRAL DE RIESGOS INTERNA**
- **CENTRAL DE RIESGOS EXTERNA**

A) CENTRAL DE RIESGOS INTERNA

Ingreso a Central de Riesgo: Los ingresos son de tipo automático y de tipo manual

- ❖ **Ingreso de tipo automático:** Son generados directamente por el sistema Smartflex y PAC para todos aquellos clientes que hayan ingresado en mora y aquellos cuyos contratos de servicio hayan sido dados de baja y presenten cuentas pendientes de pago (asimismo, permite verificar la devolución de equipos).
- ❖ **Ingreso de tipo manual:** Se realizan a solicitud de la Unidad Legal de COMTECO R.L. y/o autoridad Superior, mismos que son ingresados a la Central de Riesgo, en el sistema PAC (Paquete Accionario) solamente por la Responsable de Administración de Cartera.



RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Salida Definitiva de Central de Riesgos: Las salidas son únicamente de Tipo Manual

1. Verifica el motivo de ingreso a la Central de Riesgo.

- ❖ Si fue por instrucción judicial o de Asesoría Legal continua en siguiente actividad.
- ❖ Si fue por la existencia de deudas en mora continúa con la actividad 4.

2. Revisa la documentación de respaldo

- 2.1. Revisa documentación donde se solicita el retiro y autoriza la liberación de Central de Riesgo.

3. Ingresar al sistema PAC (Paquete Accionario)

- 3.1. Ingresar al menú opción de retiro central, digita y graba datos del cliente.
- 3.2. Archiva la documentación.

4. Revisa que las deudas estén canceladas

- 4.1. Revisa que las cuentas que ocasionaron el ingreso del cliente a la Central de Riesgo estén totalmente canceladas (así como como que los equipos asignados hayan sido devueltos).

Salida temporal de Central de Riesgo: Eventos autorizados por la Gerencia Administrativa Financiera, Jefatura División Cobranzas y Cartera y/o Unidad de Asesoría Legal.

- De manera excepcional, para permitir la digitación de algún trámite, se retirará provisionalmente a las Instituciones del Estado (Gobernación, Alcaldías, Policía, etc.), y clientes considerados VIP.
- El funcionario solicitante deberá enviar un correo de respaldo a la Unidad de Cartera, con copia a su Jefatura.
- No se dará curso al retiro provisional de personas particulares
- En el caso de migraciones que tengan deuda, se deberá digitar la asignación de los nuevos productos sobre el mismo contrato.

5. Recibe autorización escrita o vía e-mail para retiro de Central de Riesgo

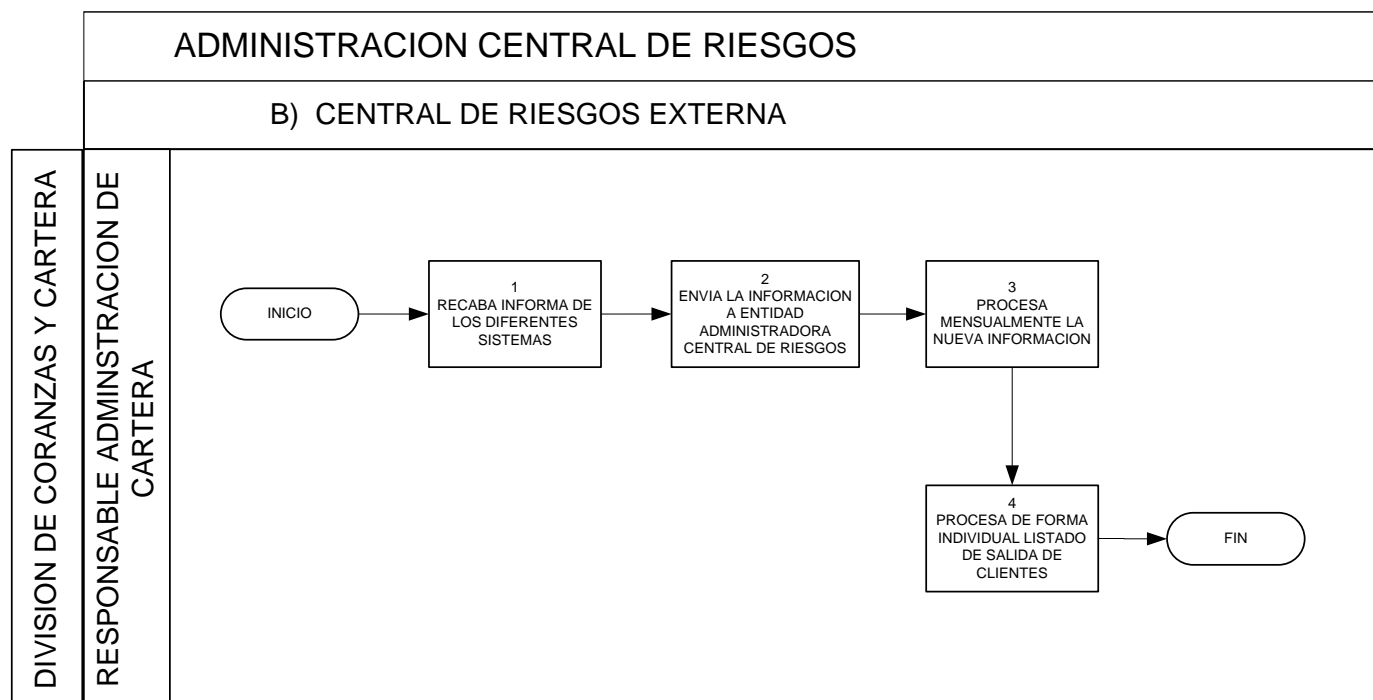
- 5.1. Recibe autorización escrita para retiro de instancias competentes
- 5.2. Ingresar al sistema PAC (Paquete Accionario) al menú opción de retiro provisional Central de Riesgo, digita y graba datos del cliente para permitir realizar trámites
- 5.3. Realiza el avance de las actividades suspendidas por impedimento de Central de Riesgo.

6. Registra reingreso a Central de Riesgo, concluido el trámite.

7. Archiva los respaldos y autorizaciones.

Con lo que concluye el procedimiento.

B) CENTRAL DE RIESGOS EXTERNA



RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Ingreso a Central de Riesgo

1. Recaba información de los diferentes sistemas

- 1.1. Recaba información hasta el día 10 de cada mes
- 1.2. Arma reportes de clientes en mora, consistentes en:
 - a) Reporte de mora Credisocio (por los créditos otorgados por COMTECO R.L.
 - b) Reporte clientes en mora Banda Ancha la Paz.
 - c) Reporte Banda Ancha (no socios) – (sistema antiguo)
 - d) Reporte empaquetados (no socios) – (sistema antiguo)
 - e) Reporte Smartflex clientes en mora (Telefonía fija, móvil, internet, televisión, etc.)

2. Envía la información a la Entidad Administradora de Centrales de Riesgo

- 2.1. Envía la información para revisión
- 2.2. Recibe la información aprobada y consolida la misma en el buró de información del sector financiero.

Salida de Central de Riesgo: De forma automática o a solicitud del cliente

3. Procesa mensualmente la nueva información

- 3.1. Actualiza la información que se consolida en el buró del sector financiero, automáticamente una vez al mes.

4. Procesa de forma individual listado de salida de clientes de la Central de Riesgos Externa

4.1. Procesa a solicitud del cliente cuando el mismo paga sus deudas pendientes en mora

4.2. Emite un certificado de cancelación de deudas, para su posterior consolidación en los reportes mensuales a la Entidad Administradora de Centrales de Riesgo.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Nota de Solicitud de ingreso o retiro de Central de Riesgo	I	M	1	0
Reporte Ingreso Central de Riesgo	I	A	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Administrar el ingreso y/o retiro de la Central de Riesgo de forma permanente	Aplicando normativa del Reglamento de Control de Mora	U.T. Cartera	Resp. U.T. Cartera	Permanente mente
FÓRMULA	$\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Total solicitudes recibidas}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 95% Bueno Menor a 95% Observado				