

GESTIÓN POR PROCESOS



PROCESO GESTIÓN DE SOLICITUDES

Página N°
1 de 7

PROCEDIMIENTO REFINANCIAMIENTO CON LINEA RETIRADA

Código No
OPE-FAC-GRC-P02

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

RESPONSABLE GESTION CARTERA

ELABORADO

POR: Div. Gestión de la Calidad y Desempeño

FECHA: Febrero 2022

ev

VERSIÓN

POR:

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

REFINANCIAMIENTO CON LINEA REVERTIDA

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención eficaz y oportuna de solicitudes "Refinanciamiento de deuda en línea revertida" de COMTECO.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de refinanciamiento por el cliente y finaliza con el seguimiento de ejecución de pago al nuevo Contrato de préstamo.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Gestión Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Div. Gestión de Relación Cliente
- Div. Facturación

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Crédito al Asociado	Cajas

f) DEFINICIONES

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

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

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

Crédito al Asociado.- Es la otorgación de créditos en favor de los asociados de la Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba COMTECO R.L. que cumplan los requisitos establecidos en

Reglamento “Crédito al Asociado” y sea orientado a la compra de equipos terminales que tengan relación con los servicios que presta COMTECO, o financiar deuda de servicio de telecomunicaciones.

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 costo de instalación, traslado, movimiento de poste, venta de equipos y accesorios, creando nuevas condiciones de pago (nuevas cuotas) para el pago en cuotas.

INFOCRED.- Institución especializada en la administración de base de datos del sistema financiero como de otras instituciones.

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

Plan de Pagos: Opción de diferimiento de pago que ofrece COMTECO R.L. a clientes que se encuentran en mora, contempla cuota inicial y plazo, según Reglamento Control de Mora.

Refinanciamiento: Es un acuerdo con nuevas condiciones de pago que el socio solicita para efectuar el pago de cuotas. El refinanciamiento puede unificar dos o más créditos y no debe exceder el monto inicial otorgado.

Sistema PAC: Paquete Accionario, es el sistema que registra datos, gestiona préstamos y toda la información relacionada con los socios COMTECO R.L.

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.

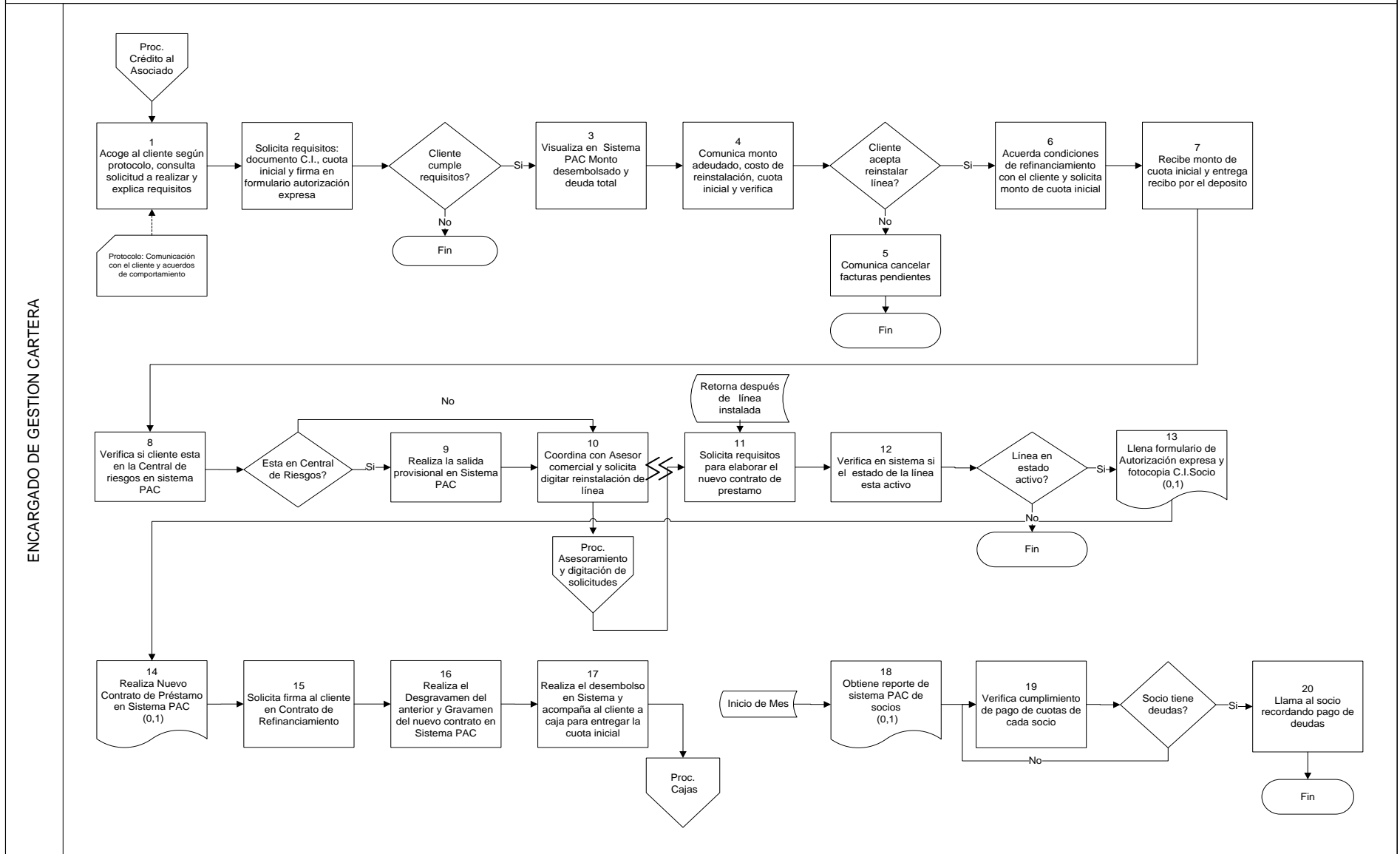
Solicitud Información Crediticia “Autorización Expresa”: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica. Solicitud Información Crediticia

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: GESTION DE SOLICITUDES

PROCEDIMIENTO: REFINANCIACION LINEA REVERTIDA



ENCARGADO DE GESTION CARTERA

Proviene del procedimiento "Crédito al asociado"

- 1. Acoge al cliente según Protocolo de comunicación, consulta solicitud a realizar y explica requisitos.**
 - 2. Solicita requisitos documento C.I., cuota inicial y firma en Formulario Autorización Expresa**
 - Si cliente cumple requisitos, continua en paso siguiente.
 - Caso contrario, finaliza procedimiento.
 - 3. Visualiza en Sistema Smartflex monto desembolsado y deuda total.**
 - 4. Comunica monto adeudado, costo de reinstalación, cuota inicial y verifica:**
 - Si cliente acepta reinstalar la línea, continua en paso 6.
 - Caso contrario, continua en paso siguiente.
 - 5. Comunica cancelar facturas pendientes. Finaliza procedimiento.**
 - 6. Acuerda condiciones de refinanciamiento con el cliente y solicita monto de cuota inicial**
 - 7. Recibe monto de cuota inicial y entrega recibo por el deposito**
 - 8. Verifica si cliente está en Central de Riesgos en Sistema PAC.**
 - 8.1. Si cliente está en Central de Riesgos, continua en paso siguiente.
 - 8.2. Caso contrario, continua en paso 10.
 - 9. Realiza Salida provisional de la Central de riesgos en sistema PAC.**
 - 10. Coordina con el Asesor comercial y solicita digitar reinstalación de línea.**
 - 10.1. Dicta datos del socio: Nombre y Apellido del socio, número telefónico y el Asesor comercial continúa en Procedimiento Asesoramiento y digitación de solicitudes.
 - 10.2. Indica al cliente que cuando la línea este instalado, retorne para continuar con procedimiento Refinanciación.
- Socio retorna cuando su línea está instalada.**
- 11. Solicita requisitos C.I. para elaborar el nuevo contrato de préstamo.**
 - 12. Verifica en sistema si el estado de línea está activo y cumple requisitos:**
 - Si línea está en estado activo, continua en paso siguiente.
 - Caso contrario, finaliza procedimiento.
 - 13. Llena formulario de Autorización expresa y fotocopia C.I. Socio.**

14. Realiza nuevo Contrato de Préstamo en Sistema PAC

- 14.1. En Sistema PAC, ubica el menú PAC, luego Préstamo y Refinanciamiento.
- 14.2. Ingresa datos del socio, observación o motivo del refinanciamiento y luego hace clic en aprobar préstamo.

15. Solicita firma al cliente en nuevo Contrato de Préstamo.

16. Realiza el Desgramen del anterior Contrato y el Gravamen del nuevo Contrato en Sistema PAC.

17. Genera Orden para Desembolso en caja y acompaña al cliente a caja para entregar cuota inicial

- 17.1. Genera Orden para desembolso en caja por sistema PAC en menú Préstamo/Orden para desembolso en caja.
- 17.2. Acompaña al cliente a caja para entrega cuota inicial del socio. Continúa en el procedimiento Cajas. (Cajero no entrega dinero)

Inicio de mes

18. Obtiene reporte del sistema PAC de socios con préstamos.

19. Verifica cumplimiento pago de cuotas de socios:

- Si socio tiene deudas, continua en siguiente paso.
- Caso contrario, retorna al paso anterior

20. Llama al socio recordando del pago de deudas y finaliza procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO(*)		EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Contrato de Préstamo	F	A	1	1
Solicitud Información Crediticia "Autorización Expresa"	F	A	1	0
Solicitud Estado de Cuentas	F	A	1	0
Certificado	F	A	1	0
Tramites de Paquete Accionario	F	A	1	0
Fotocopia C.I.	F	M	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención eficaz y oportuna de refinanciamiento Contrato de préstamo	Reportes del Sistema	Gestión Cartera	Responsable Gestión Cartera	Mensualmente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total Contrato de préstamos firmados y archivados} \times 100}{\text{Total Contrato de préstamos registradas}}$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

IV.- ANEXO