

GESTION POR PROCESOS



PROCESO GESTION FACTURACION Y COBRO

Página Nro.
1 de 8

PROCEDIMIENTO FUSION DE LINEAS

Código Nro.
OPE-SAF-GFC-P10

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

RESPONSABLE GESTION CARTERA

ELABORADO

POR: Div. Gestión de Calidad y Desempeño

FECHA: Octubre 2021

ev

VERSIÓN N°

POR:

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

FUSION DE LINEAS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para una eficaz digitación de solicitudes de fusión de líneas.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud y finaliza con la entrega del formulario Fusión de líneas al cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Gestión Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Gestión de la Relación y Experiencia Cliente
- Div. Gestión Facturación

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta del Certificado de aportación	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 y que, contiene información de clientes que han ingresado en un proceso de mora en sus pagos por servicios prestados por COMTECO y Boliviatel, 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.

Cobranza: Módulo del Sistema Smartflex que soporta los procesos de conexión/desconexión como la emisión de órdenes de suspensión, reconexión.

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

Fusión de línea Socio: Es la unión de dos aportes acumulados para la compra de un Certificado de aportación. Un socio debe tener un aporte menor a 500 \$us.

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.

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.

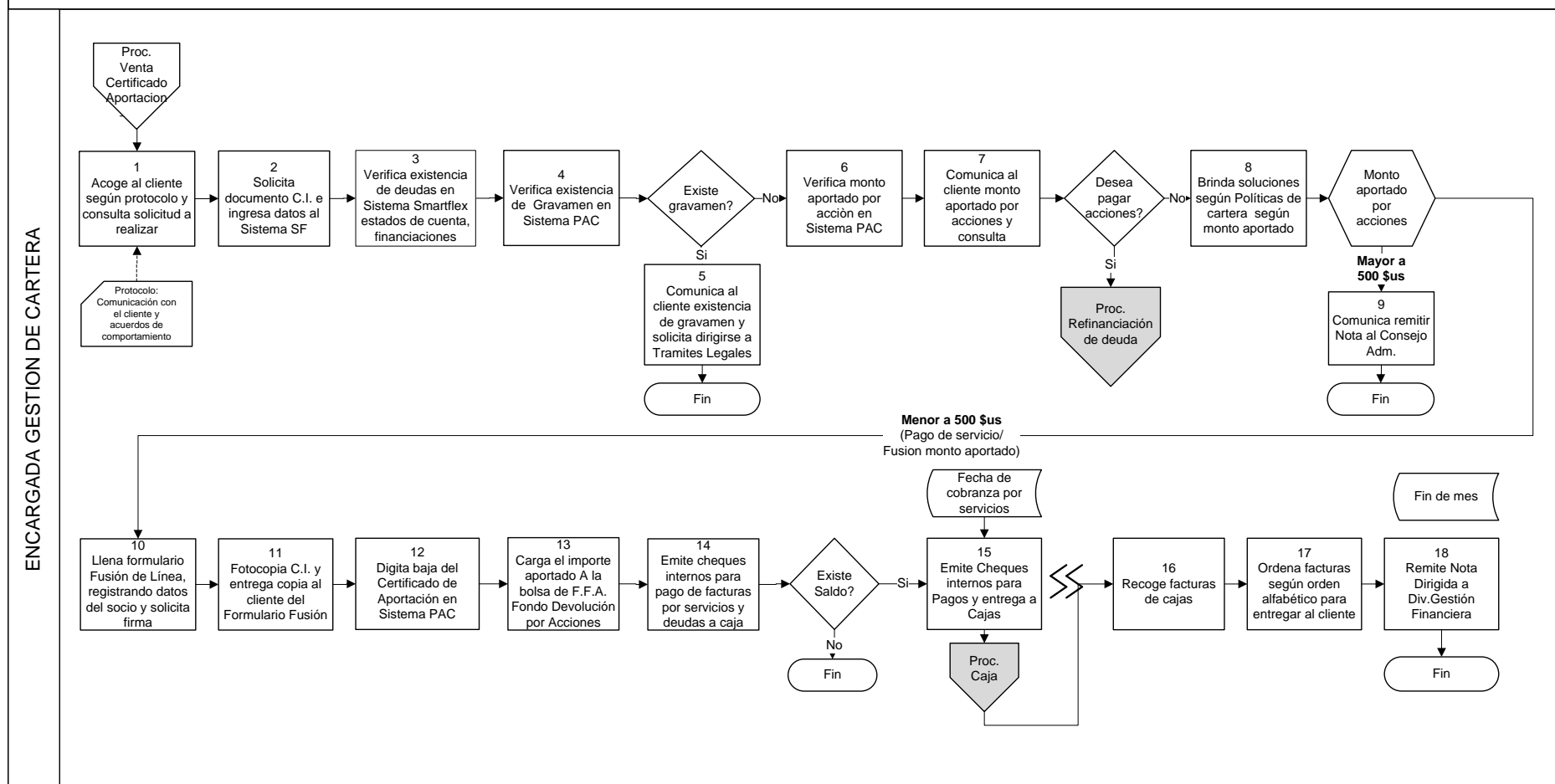
Sistema PAC: Paquete Accionario, es el sistema que registra datos de los socios que adquirieron su certificado de aportación.

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. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: GESTION DE FACTURACION Y COBROS

PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES CARTERA – FUSION DE LINEAS



Proviene del procedimiento “Venta de Certificado de Aportación”

ENCARGADA GESTION CARTERA

- 1. Acoge al cliente según protocolo de comunicación y consulta al cliente solicitud a realizar.**
- 2. Solicita documento C.I. e ingresa datos al Sistema Smartflex.**
 - 2.1. Solicita documento C.I. al cliente.
 - 2.2. Ingresar número de Carnet de Identidad del cliente al Sistema Smartflex.
- 3. Verifica existencia de deudas en Sistema Smartflex, estados de cuenta y financiaciones**
 - 3.1. Visualiza solicitud LBC- Solicitud Estado de cuentas con facturas pendientes de pago por servicio.
 - 3.2. Ingresar datos solicitados: Causa solicitud y nombre del solicitante.
 - 3.3. Imprime Solicitud Estado de cuenta
 - 3.4. Verifica financiaciones.
 - 3.5. Verifica en sistema S.I.C. deudas antiguas y AFICOOP.
- 4. Verifica existencia de gravamen en Sistema PAC**
 - 4.1. Ingresar al Sistema PAC, menú Paquete Accionario/ Consulta PAC por documento.
 - 4.2. Ingresar número de Carnet de Identidad del socio.
 - 4.3. Verifica existencia de Gravamen:
 - Si existe gravamen, continúa en paso siguiente.
 - Caso contrario, continúa en paso 6.
- 5. Comunica al cliente existencia de gravamen y solicita dirigirse a Trámites Legales.**
 - 5.1. Comunica al cliente existencia de gravamen.
 - 5.2. Solicita dirigirse a Trámites Legales. Finalizando procedimiento.
- 6. Verifica monto aportado por acción en Sistema PAC**
 - 6.1. Ingresar al Sistema PAC, menú Cartera/Consulta Mora Acciones
 - 6.2. Ingresar número de Carnet de Identidad del cliente.
 - 6.3. Imprime pantalla del monto aportado
- 7. Comunica al cliente monto aportado por acciones y consulta si desea continuar cancelando acciones**
 - Si acepta continuar cancelando acciones, continúa en procedimiento Refinanciación de deuda.
 - Caso contrario, continúa en siguiente paso.
- 8. Brinda soluciones al cliente en función a Políticas de Cartera según monto aportado por acciones.**
 - 8.1. Brinda soluciones al cliente en función a Políticas de Cartera, fusionar el monto aportado de su Certificado de Aportación a otro socio o utilizar el monto aportado para el pago de servicio que solicite, considerando monto aportado por acciones:

- Si monto es mayor a 500 \$us, continúa en paso siguiente.
- Si monto es menor a 500 \$us, continúa en paso 10.

9. Comunica al cliente remitir Nota dirigida al Consejo de Administración.

10. Llena formulario Fusión de Línea registrando datos del socio y solicita firma del socio.

- 10.1. Llena formulario Fusión de líneas, con datos del nombre del socio, numero de cedula de identidad. (Anexo 1)
- 10.2. Recaba firma del socio. Si hubiera copropietario también se necesita autorización (Adjuntar fotocopia cédula de identidad del socio).

11. Fotocopia C.I. de(l) socio(s) y entrega copia al cliente del Formulario Fusión de Línea.

- 11.1. Fotocopia C.I. de los socios.
- 11.2. Entrega copia del Formulario Fusión de Líneas

12. Digita baja del Certificado de Aportación en Sistema PAC.

13. Carga el importe aportado a bolsa F.F.A.C.C. Fondo Devolución de Acciones.

14. Emite cheques internos para pago de facturas por servicios y todos los pagos pendientes (AFCOOP, intereses devengados y otros).

- Si existe saldo, continúa en paso siguiente.
- Caso contrario, finaliza procedimiento.

Fecha de cobranza por servicios

15. Emite cheques internos para pago de facturas por servicios mes en cobro y entrega a cajas

- 15.1. Emite cheques para pago de facturas por servicios.
- 15.2. Entrega a cajas para emisión de facturas correspondientes.

16. Recoge facturas de cajas.

17. Ordena las facturas según orden alfabético para entregar al cliente.

Fin de mes

18. Remite Nota dirigida a Div. Gestión Financiera adjuntando documentación.

- 18.1. Remite Nota dirigida a Div. Gestión Financiera, adjuntando documentación. Finalizando procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Fusión de línea	F	M	1	1

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro eficaz de solicitud Fusión de línea	Reportes del Sistema Smartflex	Gestión Cartera	Responsabl e Gestión Cartera	Mensualmente
FÓRMULA	$\frac{(\text{Total solicitudes atendidas eficazmente}) \times 100}{\text{Total solicitudes}}$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

IV. ANEXO

Anexo 1: Formulario Solicitud Fusión de líneas



PROCESO COBRANZAS
GyU-DC-FRM-F43

Cochabamba, de 20

Señores:
COMTECO R.L.
Ciudad:

ASUNTO: FUSIÓN DEL TELÉFONO:
AL TELÉFONO:

Mediante la presente solicito a Uds. La fusión del Teléfono
al Teléfono de mi propiedad, aceptando los descuentos por consumo,
intereses, planes de pago, saldo costo de instalación, o algún otro descuento establecido por la
institución.

Sin otro particular esperando una respuesta favorable me despido.

Atentamente,

.....
NOMBRE Y APELLIDO SOCIO

C.I.

C.C.: Archivo
Adj. fotocopia C.I.