

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO

ASESOR LEGAL

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad**Fecha:** Septiembre 2005**VERSIÓN Nº 7****Por:** Dpto. Gestión por Procesos
Asesora Legal Comercial**Fecha:** Agosto 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

BENEFICIO AL ASOCIADO "COMTECO VIDA"

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para la atención de solicitudes de pago único correspondiente al Beneficio al Asociado "COMTECO VIDA" que se entrega al fallecimiento del socio titular, de conformidad al Reglamento beneficio al Asociado "COMTECO VIDA"

c) ALCANCE

Comprende desde la notificación de fallecimiento del asociado, hasta la entrega del cheque a beneficiarios.

d) RESPONSABLE

- Asesora Legal Comercial

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Depto. Contabilidad
- Depto. Tesorería
- Sección Cartera
- Asesoría Legal

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Servicios COMTECO (COM-DSC-P02)	Pagos Mediante Cheques (ADM-DTS-P04)

f) DEFINICIONES

Asociado con derecho al beneficio: Persona Natural propietaria de uno o más Certificados de Aportación, que se encuentre al día en sus obligaciones con COMTECO R.L.

BCOM: número de registro en "Formulario de declaración de fallecimiento del Socio(a)"

Copropiedad: Cuando un Certificado de Aportación pertenece en común a dos o más personas.

Deceso: Muerte, defunción, fallecimiento, óbito.

Litigio: Contienda judicial, conflicto sometido a la decisión de los tribunales.

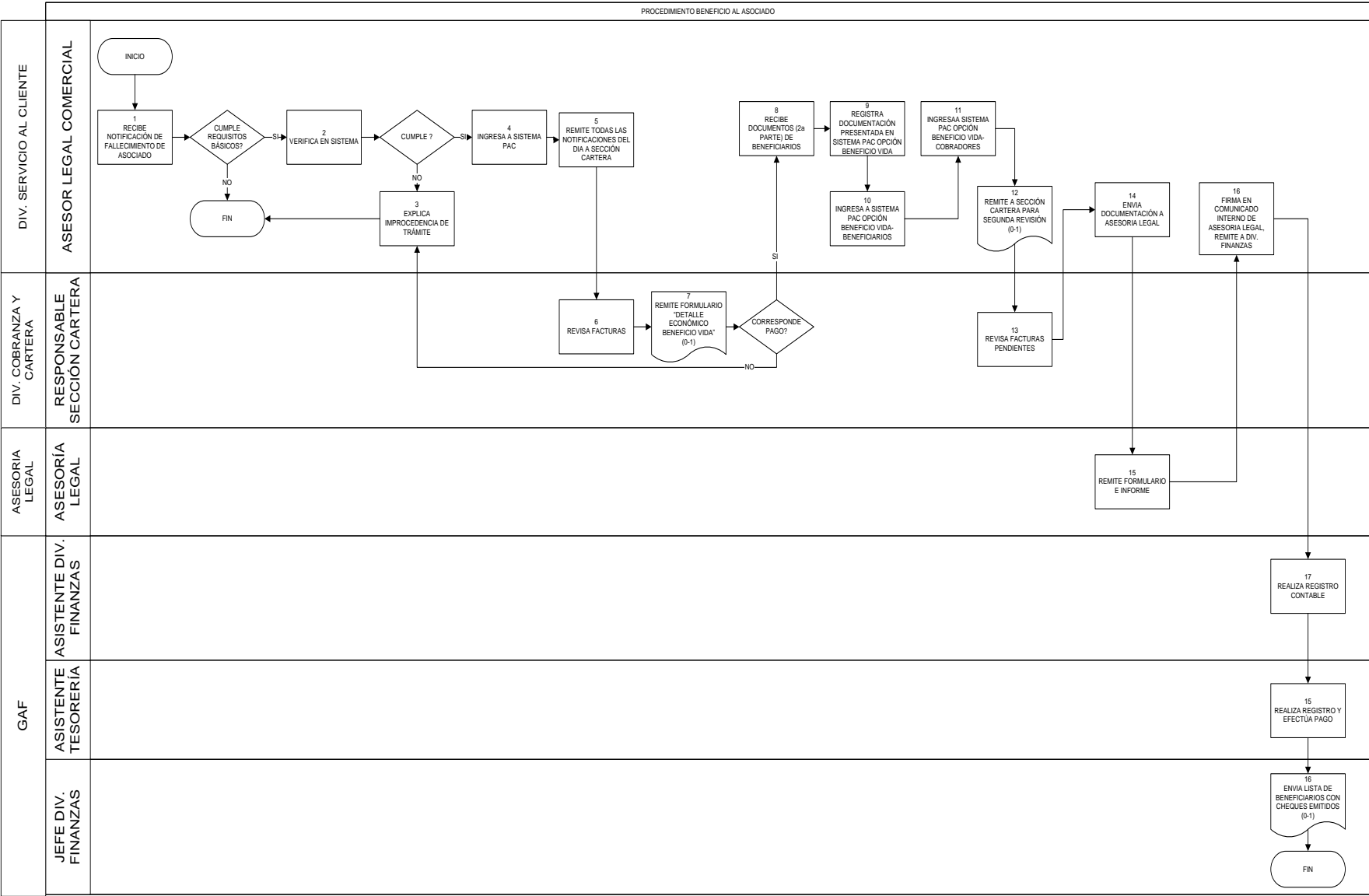
Notificación: Acto por el cual se pone en conocimiento de COMTECO R.L. el fallecimiento de un asociado.

Persona Jurídica: Asociado de COMTECO R.L. constituida como entidades públicas (Estado, Gobernación, municipio, etc.) o privadas (sociedades civiles y mercantiles) susceptibles de derechos y obligaciones.

Prescripción: Modo de extinguirse un derecho como consecuencia de su falta de ejercicio durante el tiempo establecido normativamente.

Socio Activo: Persona natural, con uno o más certificados de aportación que se encuentra al día con sus obligaciones con COMTECO R.L.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Recibe notificación de fallecimiento de asociado

- 1.1. Verifica requisitos básicos que debe cumplir para iniciar trámite, detallados en Anexo 2 (primera parte)
 - Si cumple requisitos básicos, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

2. Verifica en sistema

- 2.1. Verifica Certificado de Aportación en Sistema PAC.
- 2.2. Verifica en INFOCRED, facturación vigente de línea principal, gemela, trilliza, internet, tv.
- 2.3. Regulariza fecha de transferencia en sistema PAC (en caso de que hubieran existido transferencias). De acuerdo a revisión en sistemas: PAC, QBC, o archivos si es necesario.
 - Si cumple con lo mencionado, continúa con paso 4
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente.

3. Explica al cliente improcedencia del trámite

- 3.1. Registra en sistema causa de la improcedencia, en cumplimiento del Reglamento Beneficio al Asociado Artículo 9° PÉRDIDA DEL DERECHO, concluyendo el procedimiento.

4. Ingresa a sistema PAC

- 4.1. Llena datos del fallecimiento (fecha, causal y otros)
- 4.2. Llena datos del notificante (familiar)
- 4.3. Procede a registrar en catastro a notificante (en caso de que no se encuentre en base de datos) en Sistema Smartflex
- 4.4. Recaba firma de notificante en Formulario "Notificación Fallecimiento del Asociado"
 - Original para archivo
 - Copia para cliente
- 4.5. Indica llamar al 4528206 para verificar si cumple o no con los requisitos, ya que la notificación no compromete pago alguno, debido a que está sujeto a revisión de requisitos y deudas pendientes por Sección Cartera.

5. Remite todas las notificaciones del día, a Sección Cartera

- 5.1. Remite para verificación de facturas pendientes vigentes y antiguas.

SECCIÓN CARTERA

6. Revisa facturas pendientes, vigentes y antiguas

7. Remite Formulario "Detalle Económico Beneficio Vida"

- 7.1. Remite formulario estableciendo si existen facturas pendientes o no para pago beneficio vida
 - Si corresponde pago, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 3

ASESOR LEGAL COMERCIAL

8. Recibe documentos (2ª. Parte) de beneficiario

- 8.1. Revisa notificación y verifica si corresponde pago
- 8.2. Revisa documentación según Anexo (2ª. Parte)

9. Registra documentación presentada en sistema PAC opción beneficio vida

- 9.1. Número de BCOM, o C.I. del fallecido
- 9.2. Ticea toda la documentación presentada
- 9.3. Graba

10. Ingresa a sistema PAC opción beneficio vida - Beneficiarios

- 10.1. Ingresa con número de BCOM, o C.I. del fallecido.
- 10.2. Registra documentos del beneficiario en Smartflex si no estuviera registrado
- 10.3. Graba

11. Ingresa) a sistema PAC opción beneficio vida - Cobradores

- 11.1. Ingresa con número de BCOM, o C.I. del fallecido.
- 11.2. Registra documentos del beneficiario en Smartflex si no estuviera registrado
- 11.3. Llena en Observaciones toda la documentación pertinente al pago
- 11.4. Graba

12. Remite a Sección Cartera para segunda revisión

SECCIÓN CARTERA

13. Revisa facturas pendientes

- 13.1. Envía formulario "Detalle Económico Beneficio Vida-Deudas Actuales"

ASESOR LEGAL COMERCIAL

14. Envía documentación a Asesoría Legal

- 14.1. Envía formulario Liquidación Pago Beneficio Vida

ASESORIA LEGAL

15. Remite Formulario e Informe

- 15.1. Remite formulario firmado por Asesor Legal Senior
- 15.2. Remite Comunicado Interno a Div. Finanzas, firmado por Asesor Legal

ASESOR LEGAL COMERCIAL

16. Firma en Comunicado Interno de Asesoría Legal y remite a Div. Finanzas

- 16.1. Ingresa a PAC, opción aceptación por Asesoría Legal
- 16.2. Registra y graba
- 16.3. Envía mediante sistema a Div. Finanzas
- 16.4. Remite documentación física a Asesoría Legal

ASISTENTE DIVISIÓN FINANZAS

17. Realiza registro contable

- 17.1.Emite comprobante de traspaso, remitiendo documentación a Depto. Tesorería con visto bueno de su Jefatura

ASISTENTE TESORERÍA

18. Realiza registro y efectúa pago

- 18.1.Registra en libro de documentos, (comprobante de pago y egreso), con visto bueno de su jefatura continuando de acuerdo a procedimiento "Pagos mediante Cheques"

JEFE DIVISIÓN FINANZAS

19. Envía listado de Beneficiarios

- 19.1.Envía lista de beneficiarios a Asesor Legal Comercial con lista de cheques emitidos, concluyendo el procedimiento

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Declaración de fallecimiento del socio	F	A	1	1
Formulario de verificación de Documentos	F	A	1	0
Formulario Titularidad y estado de cuentas	F	A	1	1
Cheque	F	M	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICION	Atención solicitudes de pago Beneficio al Asociado "Comteco Vida"	Revisión de información de cheques cancelados	Asesoría Legal	Encargada Beneficio al Asociado	Mensual
FORMULA	<p style="text-align: center;"><u>Solicitud de pago canceladas</u> Solicitud de pago efectuadas según requisitos</p>				
PARAMETRO	<p>Optimo: 100% Observado: menor a 100%</p>				

IV. ANEXOS
ANEXO Nº 1. REGLAMENTO



INS-DAL-R24

REGLAMENTO: BENEFICIO AL ASOCIADO(A) "COMTECO VIDA"

ASESORIA LEGAL

Junio 2015

El objeto del Beneficio al Asociado "Comteco Vida", es el reconocer el aporte de los **asociados(as) en el engrandecimiento de la Cooperativa y el de cubrir las** necesidades básicas de las situaciones inesperadas tras su fallecimiento.

ARTÍCULO 1°.- OBJETIVO

Las normas contenidas en el presente Reglamento tienen el objeto de establecer las reglas generales para la administración del beneficio denominado **BENEFICIO AL ASOCIADO "COMTECO VIDA"**

ARTÍCULO 2°.- DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, serán aplicables en lo conducente, las definiciones que se señalan a continuación, las que tienen carácter enunciativo y no limitativo.

- a) **Copropiedad.-** Cuando un Certificado de Aportación pertenece en común a dos o más personas.
- b) **Deceso.-** Muerte, defunción, fallecimiento, óbito.
- c) **Litigio.-** Contienda judicial, conflicto sometido a la decisión de los tribunales.
- d) **Notificación.-** Acto por el cual se pone en conocimiento de COMTECO R.L. el fallecimiento de un asociado.
- e) **Persona Jurídica.-** Asociado de COMTECO R.L. constituida como entidades públicas (Estado, Gobernación, municipio, etc.) o privadas (sociedades civiles y mercantiles) susceptibles de derechos y obligaciones.
- f) **Prescripción.-** Modo de extinguirse un derecho como consecuencia de su falta de ejercicio durante el tiempo establecido normativamente.
- g) **Asociado con derecho al beneficio.-** Persona Natural propietaria de uno o más Certificados de Aportación. que se encuentre al día en sus obligaciones con COMTECO R.L.

ARTÍCULO 3°.- DE LOS BENEFICIARIOS

Son beneficiarios del **BENEFICIO AL ASOCIADO (A) "COMTECO VIDA"** todos los asociados y asociadas activos de **COMTECO R.L.**, excepto las Personas Jurídicas.

ARTÍCULO 4°.- DEL IMPORTE DEL BENEFICIO

1. **COMTECO R.L.** concederá el **BENEFICIO AL SOCIO "COMTECO VIDA"** a los Asociados, con suma de dinero que será fijada periódicamente por el Consejo de Administración de COMTECO R.L.
2. Este beneficio se pagará por asociado, y no por la cantidad de Certificados de Aportación que pudiera tener, una vez pagado el **BENEFICIO AL ASOCIADO** quedaran inhabilitados todos los certificados de aportación que tuviera el asociado al momento de su fallecimiento, estos certificados cuando fueran transferidos en el futuro a otras personas no tendrán derecho al **BENEFICIO AL ASOCIADO**.

Cuando un certificado o varios certificados pertenecen a varios asociados(as) y uno de los asociados(as) fallece, en este caso queda inhabilitada la proporción que correspondía al Asociado(as) fallecido de todos los certificados de aportación de los cuales era propietario a la fecha de fallecimiento.

ARTÍCULO 5°.- COPROPIEDAD DEL CERTIFICADO DE APORTACIÓN

Cuando existan copropietarios en la titularidad de un Certificado de Aportación, el beneficio se dividirá en partes iguales por el número de copropietarios existentes.

ARTÍCULO 6°.- DE LOS REQUISITOS PARA EL PAGO Y PROCEDENCIA DEL BENEFICIO AL ASOCIADO "COMTECO VIDA"

- a. Ser Socio Activo
- b. Contar con una antigüedad mayor a cinco (5) años al momento del fallecimiento
- c. No tener cuentas pendientes por más de dos periodos de facturación con la Corporación por servicio telefónico local, servicio de televisión, internet, credisocio, servicio telefonía de larga distancia y otros vinculados a la cooperativa. El computó de los periodos de facturación se realizaran desde la fecha que sea emitida la factura por la Cooperativa.
- d. Que el Certificado de aportación no haya sido beneficiado anteriormente con este beneficio.
- e. Este beneficio se pague por Asociado (a), y no por la cantidad de Certificados de Aportación que pudiera tener el Asociado(a).
- f. Los Asociados(as) nuevos a la fecha de adquisición del certificado de aportación deberán tener una edad menor a 65 años.
- g. Los beneficiarios deberán notificar a la Cooperativa, del deceso del asociado dentro el plazo de 60 días de ocurrido el fallecimiento.
- h. Que el Certificado de Aportación este pagado en su totalidad, es decir en un 100%.

ARTÍCULO 7°.- PLAZO Y PROCEDIMIENTO PARA LA NOTIFICACIÓN DEL FALLECIMIENTO

El plazo establecido para informar del fallecimiento del Asociado(a) a **COMTECO R.L.** es de sesenta (60) días calendario una vez ocurrido el deceso.

La parte interesada para hacer efectivo el beneficio, deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Notificar del Fallecimiento en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario de ocurrido el mismo.
2. El aviso del deceso podrá efectuarse por cualquier persona que tenga legítimo derecho.
3. La notificación del fallecimiento del Asociado(a) podrá efectuarse de las siguientes formas:
 - a. Por un familiar que firme el formulario "DECLARACIÓN DE FALLECIMIENTO DEL ASOCIADO(A)", el formulario deberá contener numeración cronológica y ser recibido y suscrito por el funcionario responsable de COMTECO R.L.

- b. Por escrito, las notas que se reciban serán registradas en un cuaderno para control cronológico, asimismo se deberá aplicar el procedimiento descrito en el inciso a).

ARTÍCULO 8°.- DE LOS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA EL PAGO DEL BENEFICIO AL ASOCIADO (A) "COMTECO VIDA"

a. Del Fallecido

1. Certificado de defunción (En caso de deceso en el exterior debe ser homologado por el consulado del País)
2. Cedula de Identidad o Certificado de la cédula de identidad extendido por el SEGIP.

b. De los Beneficiarios

Los Beneficiarios deben cumplir con la presentación obligatoria de uno de los siguientes documentos:

- a. Testimonio de declaratoria de herederos.
- b. Testamento
- c. Formulario de declaración de beneficiario, para que la Cooperativa pague con el formulario referido, el Beneficiario debe presentar toda la documentación que acredite su relación de filiación. Asimismo se establece que con el Formulario de Declaración de Beneficiario, solo se pagara a la esposa o hijos, dicho Formulario para su validez debe contar con todos registros y controles previsto, los Formularios deben llevar numeración cronológica y deben ser llenados electrónicamente en COMTECO R.L.
- d. Declaración jurada adjuntando todos los certificados que demuestran la filiación de los beneficiarios Ejemplo si los beneficiarios son los hijos, deben presentar:

- Certificado de defunción del Asociado(a).
- Certificado de matrimonio de sus padres.
- Certificado de nacimiento del beneficiario.

Si el beneficiario es el cónyuge debe presentar:

- Certificado de defunción del Asociado (a)
- Certificado de matrimonio.

En todos los casos cédula de identidad vigente.

COMTECO R.L. a través de Asesoría Legal y los funcionarios encargados del Beneficio COMTECO VIDA, a solicitud de los interesados, podrán asesorar y elaborar las demandas voluntarias de declaratoria de herederos sin costo alguno para los beneficiarios, quienes bajo su responsabilidad y costo deberán recabar toda la documentación que sea requerida y correr con los demás gastos de ingreso y obtención de la declaratoria de herederos.

ARTÍCULO 9°.- PERDIDA DEL DERECHO

1. El derecho al pago del **BENEFICIO AL ASOCIADO "COMTECO VIDA"** se pierde cuando el Asociado (a) al momento del fallecimiento se encuentre con más de dos (2) facturas impagas, por concepto de servicios de telefonía, servicios de televisión por cable o satelital, internet, credisocio y otros vinculados a la cooperativa.
2. No haber notificado dentro de los 60 días calendario de ocurrido el deceso.

ARTÍCULO 10°.- PAGO ÚNICO DEL BENEFICIO AL ASOCIADO (A) "COMTECO VIDA"

El **BENEFICIO AL ASOCIADO (A) "COMTECO VIDA"** se cancelará por una sola vez, independientemente del número de titulares sucesivos de los Certificados de Aportación.

ARTÍCULO 11°.- DE LA PRESCRIPCIÓN

El cobro del **BENEFICIO AL ASOCIADO "COMTECO VIDA"** prescribirá en cinco años (5), computables a partir de la notificación del fallecimiento del Asociado a **COMTECO R.L.**

ARTÍCULO 12°.- DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN EN LITIGIO

Cuando la propiedad de un Certificado de Aportación se encuentra en litigio, el plazo para la prescripción se postergara hasta la fecha que se resuelva mediante sentencia debidamente ejecutoriada.

ARTÍCULO 13°.- DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN EN PROCESO DE PAGO

Los Certificados de Aportación que han sido adquirido a crédito a través de un plan de pagos previsto por la Cooperativa y no haya sido cubiertos en su totalidad no son acreedores a este beneficio, siendo un requisito indispensable que para acceder a este beneficio, el Certificado de Aportación este pagado en su totalidad, es decir en un 100%.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO PRIMERO.- LOS CASOS NO PREVISTOS EN EL PRESENTE REGLAMENTO SERÁN RESUELTOS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Quedan abrogadas y derogadas todas las disposiciones contrarias al presente Reglamento.

ARTÍCULO TERCERO.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y podrá ser revisado, modificado o sustituido por el Consejo de Administración.

ANEXO 2

BENEFICIO AL ASOCIADO

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificar fallecimiento del Titular del Certificado de Aportación, en un plazo no mayor a 60 días de ocurrido el deceso. • Debe presentar: • Fotocopia del Certificado de defunción. • Fotocopia de Cédula de Identidad del Asociado fallecido(a). • Fotocopia del Cédula Identidad del familiar que viene a dar el aviso. • SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS: • Para la cancelación del Beneficio Vida deberá presenta: • El Testimonio de Declaratoria de Herederos (Original o fotocopia Legalizada) • Certificado de Defunción Original y fotocopia. • Carta de Autorización cobro de cheque (en caso de varios herederos), • Firma en forma personal en la empresa. • Fotocopias de Cedula de Identidad del Titular y Heredero(s). 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.
<p>*La persona que notifica deberá llamar al telf. 4528206 para ver si procede o no el cobro del beneficio en función de que si cumple o no con los requisitos, (la notificación no compromete pago alguno), debido a la verificación de facturas adeudadas.</p> <p>Si el Asociado cumple con todo los requisitos se procede a la cancelación del 100% o el porcentaje que corresponda.</p>	

ANEXO 3.- MATRIZ REGISTRO DE CAMBIOS

GG-ORG-FRM-G06

MATRIZ REGISTRO DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO/ EXCLUSIONES/ADICIONES RESPECTO A VERSIÓN ANTERIOR
Versión 7	Agosto 2019	Ing. González-Dra. Mamani	Se cambió paso 2 Se cambió paso 23 por paso 18 Se cambió paso 29 por paso 19
			Se excluyó Paso 1 Se excluyó pasos 4 al 6. Se excluyó Pasos 9 al 19
			Se cambió indicador