

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA

**ELABORADO**

**POR:** Div. Gestión de Calidad  
Div. Cobranzas  
**FECHA:** Junio 2012

**VERSIÓN N° 2**

**POR:** Gestión de Calidad  
Div. Cobranzas y Cartera  
**FECHA:** Agosto 2016

art

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

PAGO DE EXCEDENTES VIGENTES Y PENDIENTES

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el pago de excedentes en los siguientes casos:

- a) Gestión vigente a socio titular, persona natural
- b) Gestión vigente a apoderado (tercera persona), copropietario o persona jurídica
- c) Gestiones anteriores a socio titular, persona natural
- d) Gestiones anteriores a apoderado (tercera persona), copropietario o persona jurídica

### c) ALCANCE

Se inicia con la solicitud de pago de excedente (por parte de socio, apoderado) y concluye con el pago del mismo

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Cobranzas y Cartera

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- U.T. Cartera
- Cajas
- Asesores Comerciales
- Supervisor de Cajeros
- Supervisor de Plataformas de Servicios al Cliente
- Asesor Legal Comercial

ENTRADA	SALIDA
Información y Direccionamiento al Cliente (COM-DSC-P01)	Cajas (ADM-DCB-P02)

### f) DEFINICIONES

**Apoderado:** Persona que ejerce la representatividad de un titular, en virtud a algún poder o autorización dada por este último.

**Copropietario:** Propietario de una parte del Certificado de Aportación

**Persona Natural:** Es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal

**Persona Jurídica:** (o **persona moral**) es una organización con derechos y obligaciones que existe, pero no como individuo, sino como institución y que es creada por una o más **personas** físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin ánimo de lucro.

**Primera Llave:** De uso de la Supervisora de Plataforma y personal de la Unidad de Trabajo de Cartera, cada una con una contraseña individual en sistemas

**Segunda Llave:** De uso del Supervisor de Cajas y Jefe Unidad de Trabajo Cobranzas con contraseñas individuales en Sistemas.- El Supervisor de Cajas, verifica el Informe legal y la documentación de respaldo, en caso de estar todo en orden habilitará la Segunda Llave e instruirá el pago en Caja.

**Sistema NETTERM:** Sistema de Cajas

## II. OPERATORIA

### a) PAGO DE GESTIÓN VIGENTE A SOCIO TITULAR - PERSONA NATURAL

Para el caso de pago de excedentes de gestión vigente, el Socio Titular o Persona Natural debe apersonarse a ventanilla de pago de entidades financieras terciarizadas o Cajas de COMTECO R.L. ubicadas en Plataforma de Servicios a Clientes.

#### **Cajero**

1. Solicita a socio titular documento de carnet de identidad, verificando datos exactos en sistema NETTERM
  - Si coincide información de datos en sistema, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario (caso especial), continua con paso 5
2. Imprime comprobante de pago y recaba firma en recibo
  - Original a cliente
  - Copia para Cajero
3. Entrega efectivo al socio
4. Conserva el recibo para su descargo al final del día
5. Deriva a socio para su atención a escritorio de casos especiales en oficinas de COMTECO R.L., finalizando el procedimiento

### b) PAGO DE GESTION VIGENTE A APODERADO (TERCERA PERSONA), COPROPIETARIO O PERSONA JURIDICA

Para el caso de pago de excedentes de gestión vigente a Apoderado (tercera persona) copropietario o persona jurídica debe apersonarse a Asesor Legal Comercial de COMTECO R.L. y presentar documentos requeridos como representante del Titular.

#### **Asesor Legal Comercial**

1. Verifica documentación, según el caso.
  - Si los documentos presentados están en orden y demuestran representatividad continua con paso 3
  - Caso contrario, continúa con paso siguiente
2. Solicita subsanar presentación de documentos, concluyendo el procedimiento

### **Supervisor de Cajas**

3. Recibe documentación y verifica conformidad
  - Si documentación está completa (conforme Anexo 1), continúa con paso 5
  - Caso contrario continúa con paso siguiente
4. Solicita subsanar presentación de documentos, concluyendo el procedimiento
5. Coloca sello personal y firma en el informe del Asesor Legal Comercial
6. Autoriza a Cajero proceder con pago de excedente

### **Cajero de COMTECO R.L.**

7. Inserta en sistema el tipo de caso de pago
8. Registra nombre y número de cédula de identidad del titular de la línea telefónica (De la gestión 2012 hacia atrás, el sistema permite adicionar datos de la persona autorizada para el cobro y documentación de respaldo de la misma).
9. Imprime comprobante de pago y recaba firma en recibo
  - Original a cliente
  - Copia para Cajero
10. Entrega efectivo al Apoderado
11. Conserva el recibo para su descargo al final del día, finalizando el procedimiento

### **c) PAGO DE GESTIONES ANTERIORES A SOCIO TITULAR-PERSONA NATURAL**

Para el caso de pago de excedentes de gestiones anteriores, el socio titular o persona natural debe apersonarse a Supervisor de Plataforma de Servicios, llevando consigo su cédula de identidad para demostrar su titularidad.

### **Supervisor de Plataforma de Servicios**

1. Verifica titularidad de la línea y si tiene deudas pendientes en Central de Riesgo.
2. Deriva al socio a la Unidad de Cartera para regularizar sus cuentas pendientes de pago y luego recabar el reporte informático de autorización para pago de gestiones pasadas

### **U.T. Cartera**

3. Verifica requisitos exigidos y deudas pendientes en Central de Riesgo validando información de: Titularidad del Certificado de Aportación, cantidad y montos de gestiones adeudadas y monto total a pagar
  - Si corresponde pago a efectuar, continúa con paso 4
  - Caso contrario, solicita a socio regularizar sus cuentas, finalizando el procedimiento
4. Imprime reporte informático y adjunta fotocopia de cédula de identidad del socio habilitando la llave de seguridad número 1
5. Direcciona a cliente con Supervisor de Cajas

### **Supervisor de Caja**

6. Verifica documentación (reporte informático, fotocopia de cédula de identidad) y procede a la habilitación de llave de seguridad número 2
7. Instruye pago de dividendo(s) a Cajero

### **Cajero de COMTECO R.L.**

8. Recibe instrucción y verifica
  - Si documentación está completa (conforme Anexo 1), continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento
9. Imprime comprobante de pago y recaba firma en recibo
  - Original a cliente
  - Copia para Cajero
10. Entrega efectivo y conserva el recibo para su descargo al final del día, concluyendo el procedimiento

## **d) PAGO DE GESTIONES ANTERIORES A TERCEROS - PERSONA NATURAL Y PERSONAS JURIDICAS**

Para el caso de pago de excedentes de gestiones anteriores a Terceros, Persona natural y Personas Jurídicas deben apersonarse a Asesor Legal Comercial con todos los requisitos exigidos para cada caso.

### **Asesor Legal Comercial**

1. Verifica documentos según el caso
  - Si los documentos están en orden y demuestran representatividad continúa con paso 3
  - Caso contrario, continúa con paso siguiente
2. Devuelve documentación y solicita completar la misma, concluyendo el procedimiento
3. Emite informe de conformidad y remite documentación a Unidad de trabajo Cartera para recabar el reporte informático con la habilitación de la llave de seguridad número 1

### **U.T. Cartera**

4. Verifica requisitos exigidos y deudas pendientes en Central de Riesgo validando información de: Titularidad del Certificado de Aportación, cantidad y montos de gestiones adeudadas y monto total a pagar
  - Si corresponde pago a efectuar, continúa con paso 5
  - Caso contrario, solicita regularizar cuentas, finalizando el procedimiento
5. Imprime reporte informático y habilita llave de seguridad número 1
6. Direcciona a cliente con Supervisor de Cajas

### **Supervisor de Caja**

7. Verifica documentación y procede a la habilitación de la llave de seguridad número 2
8. Instruye pago de dividendo(s) a Cajero

#### **Cajero de COMTECO R.L.**

9. Recibe instrucción y verifica
  - Si documentación está completa (conforme Anexo 1), continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento
10. Inserta en sistema el tipo de caso de pago
11. Registra nombre y número de cédula de identidad de la persona a quien se pagará
12. Imprime comprobante de pago y recaba firma en recibo
  - Original a cliente
  - Copia para Cajero
13. Entrega efectivo y conserva el recibo para su descargo al final del día, concluyendo el procedimiento

### **III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**

#### **1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe de conformidad	F	M	1	1
Comprobante de pago	F	A	1	1
Recibo	F	A	1	1

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

#### **2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO**

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Pago de excedente a satisfacción del cliente	Revisión de comprobantes de pago	Div. Cobranzas	Responsable U.T. Cobranzas	Mensualmente
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Pagos efectivamente realizados a satisfacción del cliente}}{\text{Pagos solicitados}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	95% Bueno < 95% Observado				

## IV. ANEXOS

Anexo 1.- INSTRUCCIONES OPERATIVAS

Anexo 2.- DIAGRAMA DE FLUJO GESTIÓN VIGENTE A SOCIO TITULAR, PERSONA NATURAL

Anexo 3.- DIAGRAMA DE FLUJO GESTIÓN VIGENTE A APODERADO (TERCERA PERSONA), COPROPIETARIO O PERSONA JURÍDICA

Anexo 4.- GESTIONES ANTERIORES A SOCIO TITULAR, PERSONA NATURAL

Anexo 5.- GESTIONES ANTERIORES A APODERADO (TERCERA PERSONA), COPROPIETARIO O PERSONA JURÍDICA.

ANEXO 1.-

### **INSTRUCCIONES OPERATIVAS**

1. **CRITERIOS DE PRORRATEO.-** Los excedentes de percepción se pagan sobre los Certificados de Aportación Activos, aplicándose el criterio de actividad económica, definiéndose la misma como la facturación que generó su línea telefónica socio durante la gestión. Es decir se consolida una duodécima por cada mes “efectivamente facturado”, independiente del monto facturado.
2. **TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.-** Cuando se transfiere la titularidad del Certificado de Aportación a un nuevo socio, los derechos de cobro de excedentes no pagados de gestiones anteriores también pasan a propiedad del nuevo dueño, así como la obligación en el pago de deudas que pudieran estado siendo garantizadas con el certificado de aportación.
3. **PROCEDIMIENTO DE HABILITACION DE PAGO DE EXCEDENTES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.-** A Instrucción de la Gerencia Administrativa Financiera, la División de Tecnologías de Información, habilitará en Sistemas el pago de excedentes de acuerdo a los siguientes criterios :
  - a) TI procesará el cálculo de pago de excedentes de gestión acuerdo al criterio definidos en el artículo 1 y cargará los datos respectivos en el Sistema de Pago.
  - b) TI habilitará la cobranza de la gestión vigente en todas las bocas de pago de las entidades de cobranza y cajas de COMTECO R.L., con excepción de: Pago a Personas Jurídicas y Copropietarios, casos que solo serán habilitados y atendidos por personal autorizado de COMTECO R.L.
  - c) Una vez cargada la información en el Sistema de Pago, el mismo solo procederá si la consulta previa de adeudos y libertad del certificado de aportación descrita en el artículo 4.1 es positiva, es decir que no presente deudas en mora y su certificado de aportación no tenga restricciones de tipo legal.

- d) Jefes de Unidad de Trabajo Cobranzas y Unidad de Trabajo Cartera, tienen un aplicativo que permite insertar importes a cancelar como reintegro en casos que el sistema no hubiera tomado en cuenta como ser: (bloqueo a pedido pago anticipado).
- e) A los 6 meses de iniciado el pago de excedentes de una gestión, TI automáticamente, retirará la opción de cobranzas de todas las entidades terciarizadas de pago de excedentes y limitará la cobranza a las Cajas de COMTECO R.L..
- f) A los 12 meses de iniciado el pago de excedentes de una gestión o si se inicia anticipadamente el pago de una nueva gestión, lo que suceda primero, TI automáticamente bloqueara el pago de excedentes a todos los socios, pasando cualquier requerimiento futuro a la opción de pago de gestiones anteriores.
- g) Con carácter excepcional y dependiendo de la afluencia de socios, se autorizará a que la opción de cobranza permanezca un tiempo adicional en las entidades del sector financiero (entidades terciarizadas).

#### 4. REQUISITOS

##### 4.1 REQUISITO - CUENTAS AL DIA Y CERTIFICADO SIN RESTRICCIONES

- 4.1.1 El pago de excedentes solo se habilitará si el socio tiene sus cuentas al día con la Institución.
- 4.1.2 El Certificado de Aportación Objeto del Pago, no deberá tener ningún tipo de restricción legal, que determine la suspensión de beneficios.

##### 4.2 REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA PERSONAS NATURALES QUE SEAN TITULARES DEL CERTIFICADO DE APORTACIÓN

###### 4.2.1 Personas Naturales - Mayores de Edad:

- a) Documento de identidad vigente (Carnet de Identidad o Pasaporte)

##### 4.3 REQUISITOS DOCUMENTARIOS PARA PERSONAS (TERCEROS) QUE ACTUAN EN REPRESENTACION DEL SOCIO TITULAR, SEA PERSONA NATURAL O JURIDICA

###### 4.3.1 Personas Naturales - Menores de Edad

- a. Fotocopia de documento de identidad vigente (Carnet de Identidad o Pasaporte) del o los titulares.
- b. Identificarse como tutor legal (Padre, Madre, verificar en el certificado de nacimiento)
- c. Testimonio Judicial de declaratoria de Tutor (Tercero)
- d. Fotocopia de documento de identidad del Tutor Legal (padre o madre) o Tutor (tercero)
- e. Informe de Asesoría Legal Comercial de COMTECO R.L., validando la representatividad.

###### 4.3.2 Personas Naturales – Copropiedad



- a. Fotocopia de documento de identidad (Carnet de Identidad o Pasaporte) vigente de los Copropietarios.
- b. Carta Poder, en la cual los Copropietarios designan al “Copropietario” que ejercerá como Titular del Cobro
- c. Informe de Asesoría Legal Comercial de COMTECO R.L., validando la representatividad.

#### 4.3.3 Personas Naturales – Cobranza por un Tercero

- a. Poder notarial original y fotocopia
- b. Fotocopia de documento de identidad del titular vigente
- c. Fotocopia de documento de identidad del tercero vigente
- d. Informe de Asesoría Legal Comercial de COMTECO R.L., validando la representatividad.

#### 4.3.4 Personas Jurídicas - Instituciones y Empresas

- a. Fotocopia del NIT
- b. Carta de Identificación y Autorización del representante legal en hoja membretada y/o sello de institución que establezca de forma textual los números de teléfonos y la persona a la que autoriza el cobro de excedentes.
- c. Fotocopia de Poder o nombramiento de Representante Legal
- d. Fotocopia del Documento de Identidad vigente del Representante Legal
- e. Fotocopia del Documento de Identidad vigente que identifica a la persona autorizada para cobro.
- f. Informe de Asesoría Legal Comercial de COMTECO R.L., validando la representatividad.

#### 4.3.5 Personas Jurídicas – Organizaciones Civiles, Sociales, Religiosas, Sindicatos

- a. Carta en papel membretado o con sello, suscrita por el Representante de la Organización, que establezca de forma textual los números de teléfonos y la persona a la que autoriza el cobro de excedentes.
- b. Fotocopia de Resolución de Funcionamiento u Otorgación de Personería Jurídica de la Organización.
- c. Fotocopia de Poder o nombramiento de Representante Legal
- d. Fotocopia del Documento de Identidad vigente del Representante Legal.
- e. Fotocopia del Documento de Identidad vigente que identifica a la persona autorizada para cobro.
- f. Informe de Asesoría Legal Comercial de COMTECO R.L. Validando la representatividad.

#### 4.3.6 Otros Casos Especiales

Asesoría Legal General, evaluará la pertinencia del pago y los documentos a requerir, cuando se trate de casos especiales, tales como: Herederos, Minusválidos, Impedidos, Personas de la Tercera Edad o Migrantes que no se puedan hacerse presentes físicamente para el cobro de excedentes, debiendo

exigir al margen de la documentación mínima requerida en estos casos, una nota de autorización del titular y la firma de un documento por parte del tercero

delegado, donde el mismo se responsabiliza de manera personal por los dineros que cobrará, autorizando a COMTECO R.L. que en caso de contingencia, cargue dicho valor como una deuda personal y remita la información que considere pertinente a Bueros de Información Crediticia Externa

## 5 REQUISITOS PARA PAGO DE GESTIONES ANTERIORES

El pago de gestiones anteriores, definidas como aquellas con antigüedad de pago mayor a 12 meses o aquellas sobre las cuales se haya sobrepuesto una nueva gestión de pago, lo que suceda primero, deberán necesariamente ser habilitadas mediante un sistema de seguridad de dos llaves:

5.1 Primera Llave: De uso de la Supervisora de Plataforma y personal de la Unidad de Trabajo de Cartera, cada una con una contraseña individual en sistemas:

**Excepción:** Con carácter excepcional y en función a la afluencia de socios (especialmente mientras se cumple el cronograma de pagos), Gerencia de Administración y Finanzas autoriza la habilitación de la segunda llave a personal de la Unidad de Cartera para no saturar al Supervisor de Cajas; es decir, personal de Cartera podrá habilitar las llaves uno y dos bajo estricta responsabilidad del funcionario

5.1.1 Cuando es el Titular (Personas Naturales): El Interesado debe dirigirse a la Supervisora de Plataforma y/o personal de la Unidad de Cartera quienes verificarán la pertinencia del requerimiento de pago de gestiones anteriores, velando que se cumplan todos los requisitos documentarios exigidos según su tipificación descrita en punto anterior, una vez verificados a conformidad, habilitarán la Primera Llave y emitirán un informe validando el pago con la siguiente información mínima:

- Titular del Certificado de Aportación
- Gestiones adeudadas
- Montos por gestiones adeudadas
- Monto total a pagar

5.1.2 Cuando No es el Titular (Copropietarios, Personas Naturales y Jurídicas): Él o los Interesados, deben dirigirse primeramente con el Asesor Legal Comercial y presentar todos los documentos que los acrediten como representantes del Titular de acuerdo a los requisitos documentarios exigidos en los Puntos 4.2 y 4.3, . El Asesor Legal Comercial, revisará los documentos y validará la representación.

En caso de considerar procedente el pago, el Asesor Legal Comercial, remitirá toda la documentación, incluido su Informe a Personal de Cartera, Supervisora de Plataforma, quienes verificarán la pertinencia del requerimiento de pago de gestiones anteriores, velando que se cumplan todos los requisitos documentarios exigidos según su tipificación descrita en punto anterior, una vez verificados a conformidad, habilitará la Primera Llave y emitirá un informe validando el pago con la siguiente información mínima:

- Titular del Certificado de Aportación
- Gestiones adeudadas
- Montos por gestiones adeudadas
- Monto total a pagar

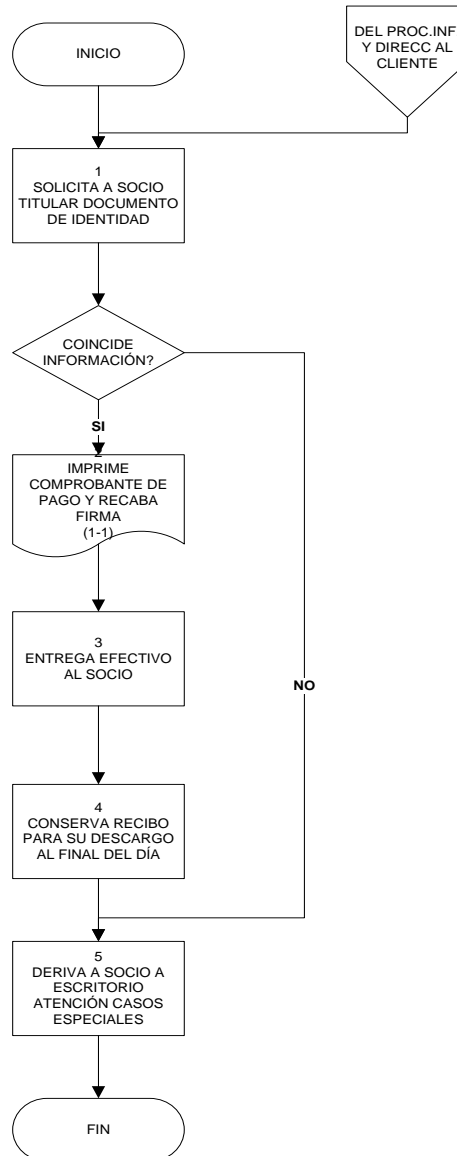
5.2 Segunda Llave: De uso del Supervisor de Cajas y Jefe Unidad de Trabajo Cobranzas con contraseñas individuales en Sistemas.- El Supervisor de Cajas, verifica el Informe legal y la documentación de respaldo, en caso de estar todo en orden habilitará la Segunda Llave e instruirá el pago en Caja.

ANEXO 2.-

PAGO DE EXCEDENTES

Pago de Gestión Vigente a Socio Titular-Persona Natural

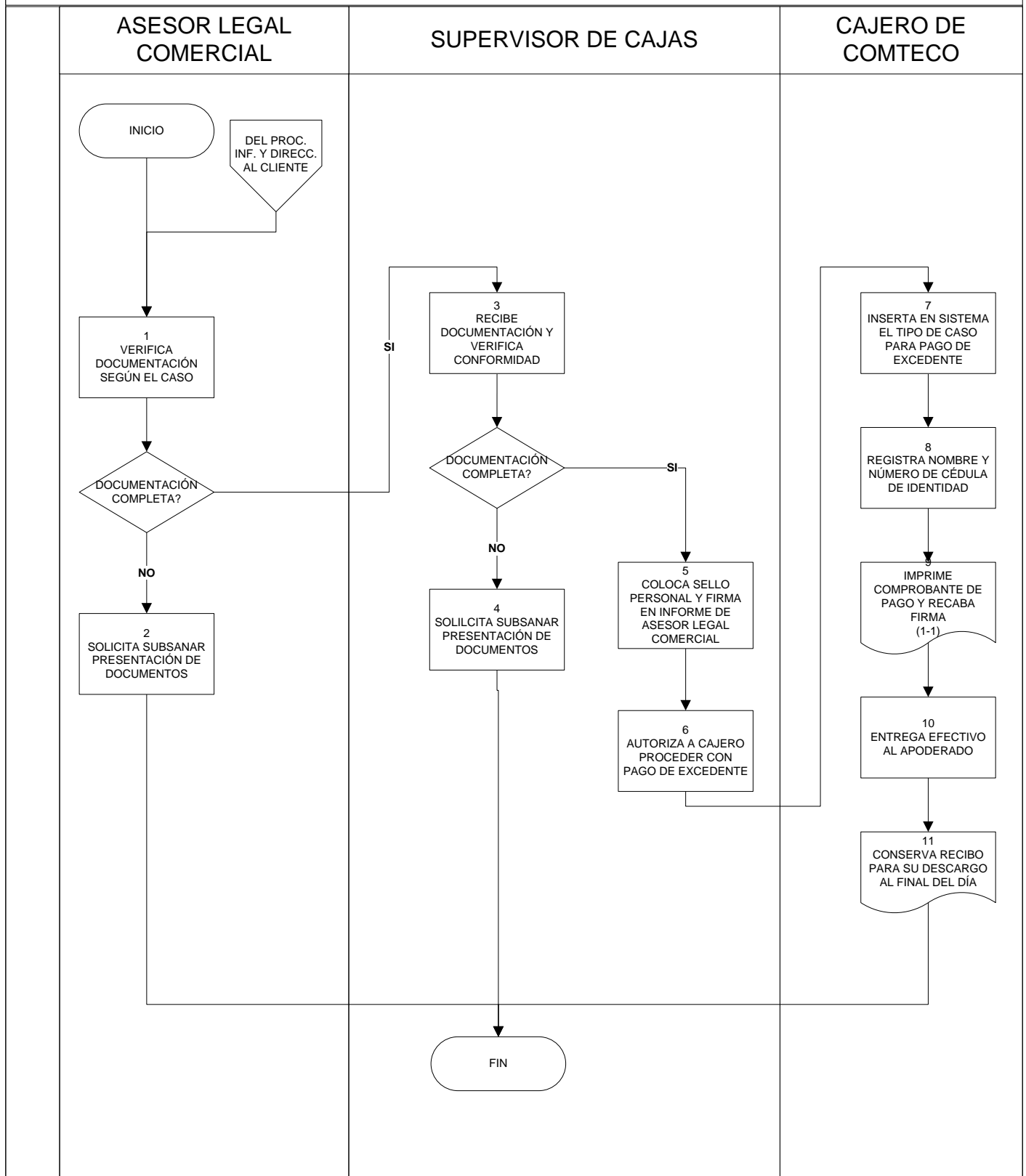
CAJERO



**ANEXO 3.-**

**PAGO DE EXCEDENTES**

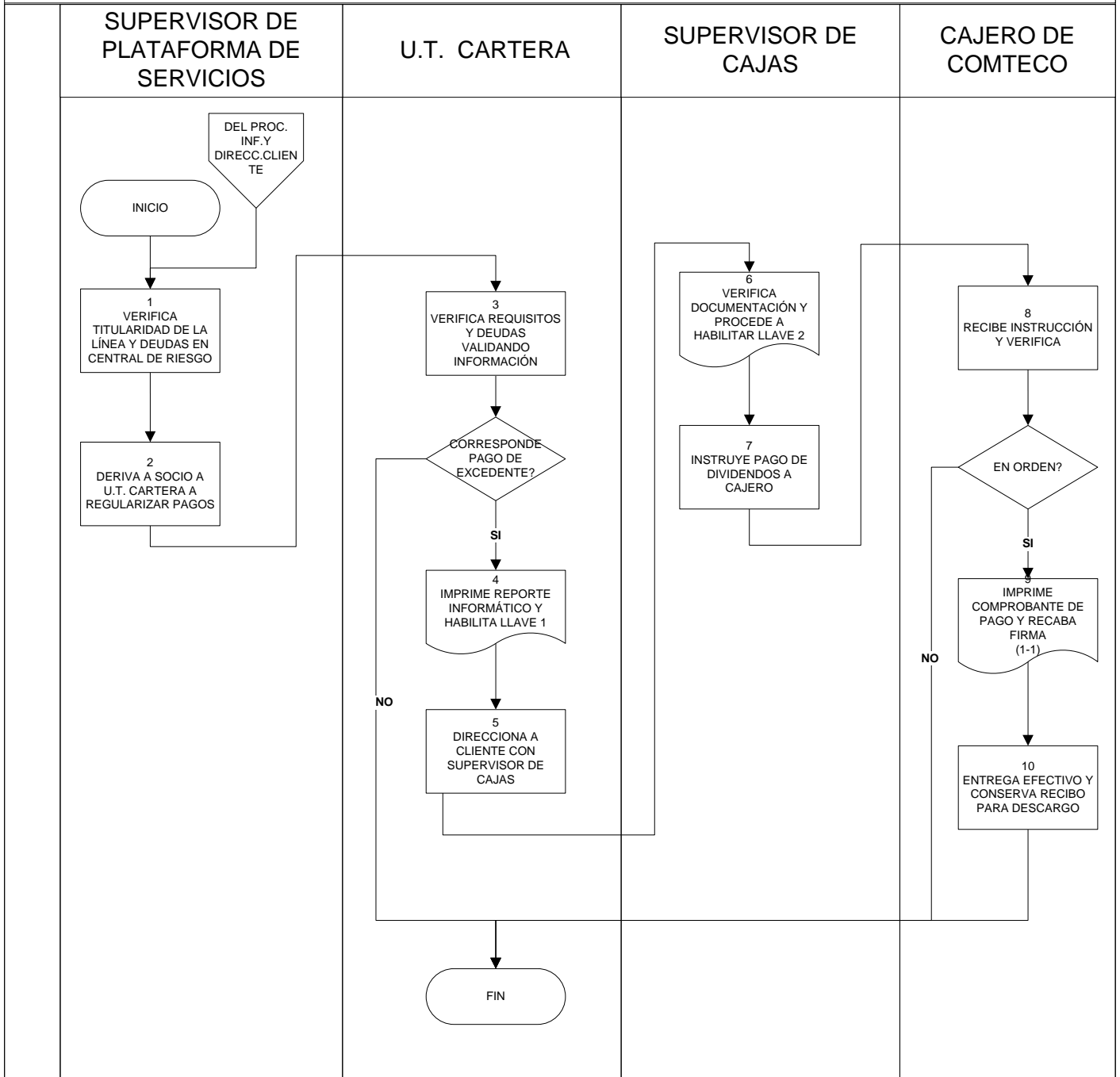
Pago de Gestión Vigente a Apoderado, Copropietario o Persona Jurídica



**ANEXO 4.-**

**PAGO DE EXCEDENTES**

**Pago de Gestiones Anteriores a Socio Titular-Persona Natural**



ANEXO 5.-

