
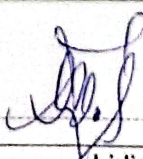


<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>	Página Nro. 2 de 2
<b>PROCEDIMIENTO: POST VENTA PRODUCTOS/SERVICIOS COMTECO R.L.</b>	Código Nro. GC-PRC-OPE-ASE-03

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	17
IV	ANEXOS	18

<b>FIRMA</b>					
3	Aprobado	Oct-2022	M. Bermúdez	<b>Responsable</b>	Lidia Taborga
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	<b>Cargo</b>	Jef. Div. Rel y Experiencia con el Cliente
				<b>Aprobó</b>	

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

POST VENTA PRODUCTOS/ SERVICIOS COMTECO R.L.

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios COMTECO, que realiza el cliente.

### c) ALCANCE

Inicia con la verificación de requisitos presentados por el cliente, para la atención de solicitud de post venta de servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet, televisión, servicios HSPA+, paquete de productos y finaliza con la entrega de formulario de solicitud de servicios.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Facturación
- Div. Gestión de Recursos
- Div. Núcleo de datos y Video
- Div. Aplicaciones

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Servicios COMTECO R.L. (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

### f) DEFINICIONES

**Componente:** Subproductos o servicios que conforman un producto contratado por el cliente.

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

**Formulario de Solicitud de Servicios:** Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

**Internet:** Red informática mundial de telecomunicación, que utiliza la línea telefónica como medio de comunicación.

**Línea trilliza:** Segunda línea adicional solicitada por el socio que cuenta con un Certificado de Aportación.

**Plan Comercial:** Políticas comerciales y de facturación, relativas a servicios prestados al cliente en condiciones similares.

**Producto:** Es el servicio o combinación de servicios de telecomunicaciones que la empresa ofrece al cliente y por el cual ésta emite cobros derivados por la prestación. Un producto siempre incluye un componente de servicio.

**Post venta:** Es el proceso operativo posterior a la venta de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de satisfacer requerimientos de los servicios inicialmente contratados.

**Servicios Suplementarios:** Sobre la base de servicios que oferta COMTECO R.L., TF.-TV-Internet, servicios de telecomunicaciones que la empresa ha definido de acuerdo a las preferencias del cliente, Ej. Identificador de llamadas, conferencia tripartita, Pin y otros.

**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.

**Sistema PAC:** Sistema de Paquete Accionario para la gestión de contrato de socios de COMTECO R.L.

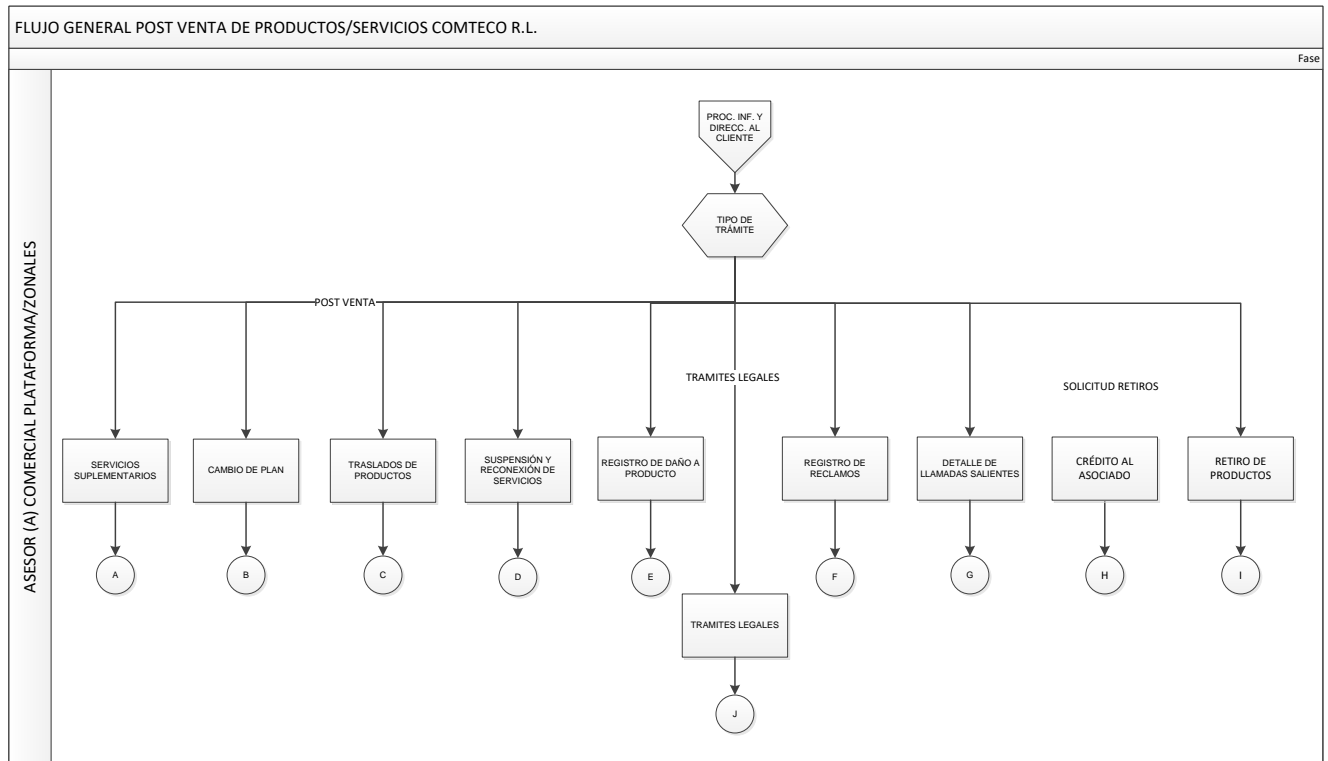
**Sistema QGIS:** Sistema de información geográfico y datos técnicos (distritos, armarios, NAP, TAP, etc.)

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento comprende

- A)** Servicios suplementarios
- B)** Cambio de Plan
- C)** Traslado de Productos
- D)** Suspensión y Reconexión Temporal de Servicios
- E)** Registro de Daños a producto
- F)** Registro de Reclamos
- G)** Detalle de Llamadas Salientes
- H)** Crédito al Asociado
- I)** Retiro de Productos
- J)** Trámites Legales

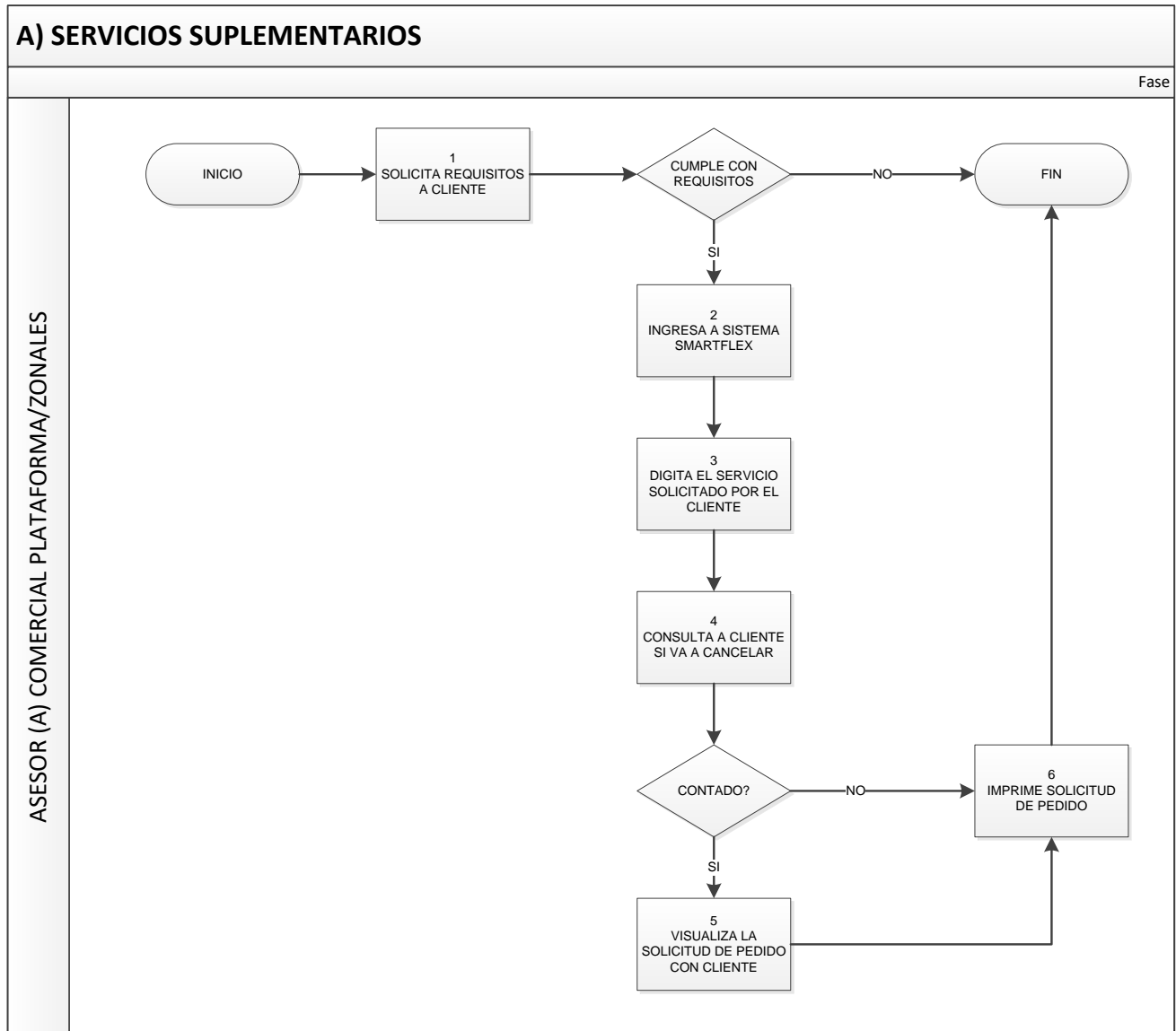
## DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL: POST VENTA DE PRODUCTOS/SERVICIOS COMTECO



### ASESOR COMERCIAL INFORMES

1. Recibe solicitud de información de servicios de COMTECO R.L.
2. Informa y encamina a cliente según tipo de trámite a realizar:

## A) SERVICIOS SUPLEMENTARIOS



### ASESOR (A) COMERCIAL/ZONALES

#### 1. Solicita requisitos a cliente

1.1. Verifica requisitos para acceder a servicios suplementarios; según Anexo 1

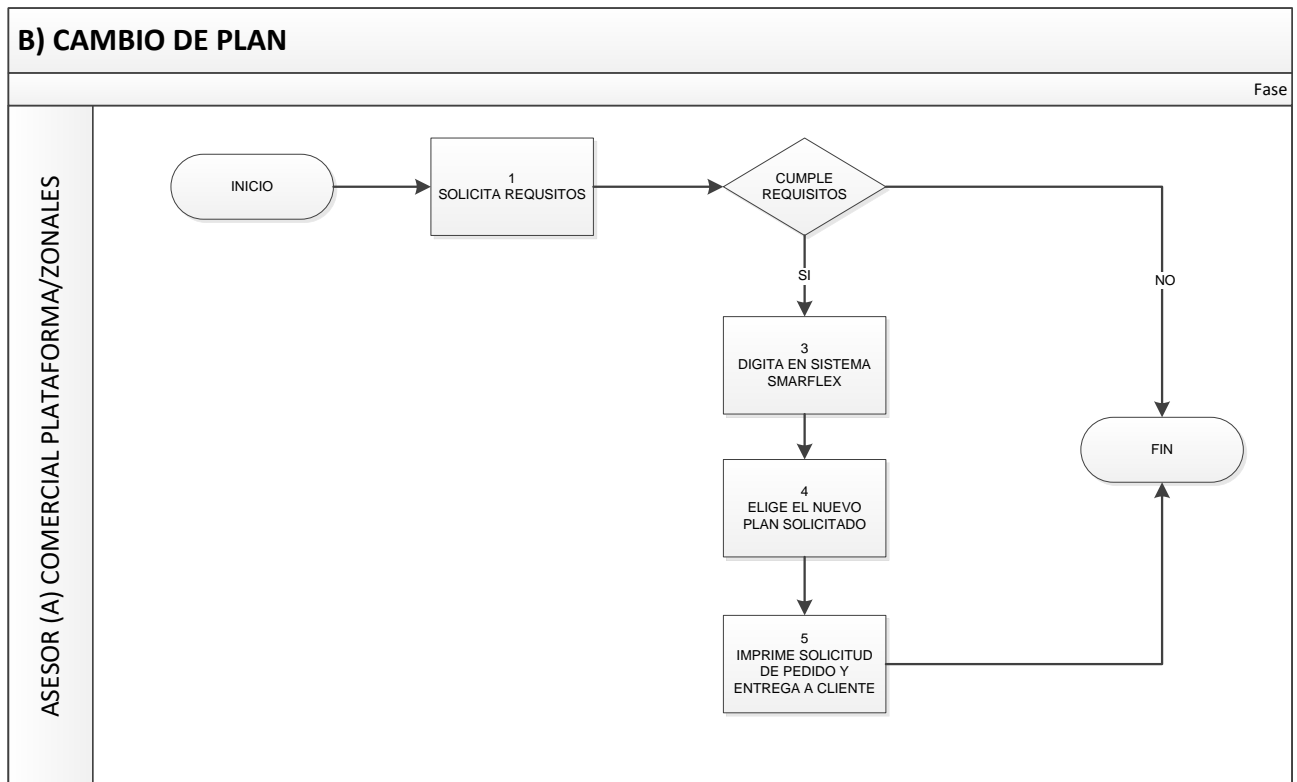
- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

#### 2. Ingresar a Sistema Smartflex

2.1. Ingresar a Smartflex, módulo CNCRM \_FVE Gestión de productos ticea o destickea componentes requeridos según solicitud de cliente

3. **Digita en Sistema Smartflex el servicio solicitado**
4. **Consulta a cliente si va a cancelar**
  - 4.1. Mantiene destickeado flag “genera factura”, en caso de factura recurrente
    - Si desea cancelar al contado, continúa con paso siguiente
    - Caso contrario , continua con paso 6
5. **Visualiza resumen de pedido solicitando confirmación al cliente**
  - 5.1. Revisa con cliente la solicitud de pedido y deriva a caja
6. **Imprime Solicitud de Servicios y concluye el procedimiento**
  - 6.1. Recaba firma de cliente
    - Original para Archivo
    - Copia para cliente

## B) CAMBIO DE PLAN COMERCIAL



## **ASESOR (A) COMERCIAL/ZONALES**

### **1. Solicita requisitos a cliente (Anexo 2)**

1.1. Verifica requisitos para acceder a cambio de plan comercial; según Anexo 3

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento

### **2. Digita en sistema Smartflex**

2.1. Ingresa a sistema Smartflex, módulo CNCRM, opción “Gestión de Productos”

### **3. Elige nuevo plan solicitado por cliente e informa el costo del nuevo plan**

3.1. Ticea componentes requeridos según solicitud de cliente

3.2. Destickea componentes no requeridos

### **4. Visualiza resumen de pedido con cliente**

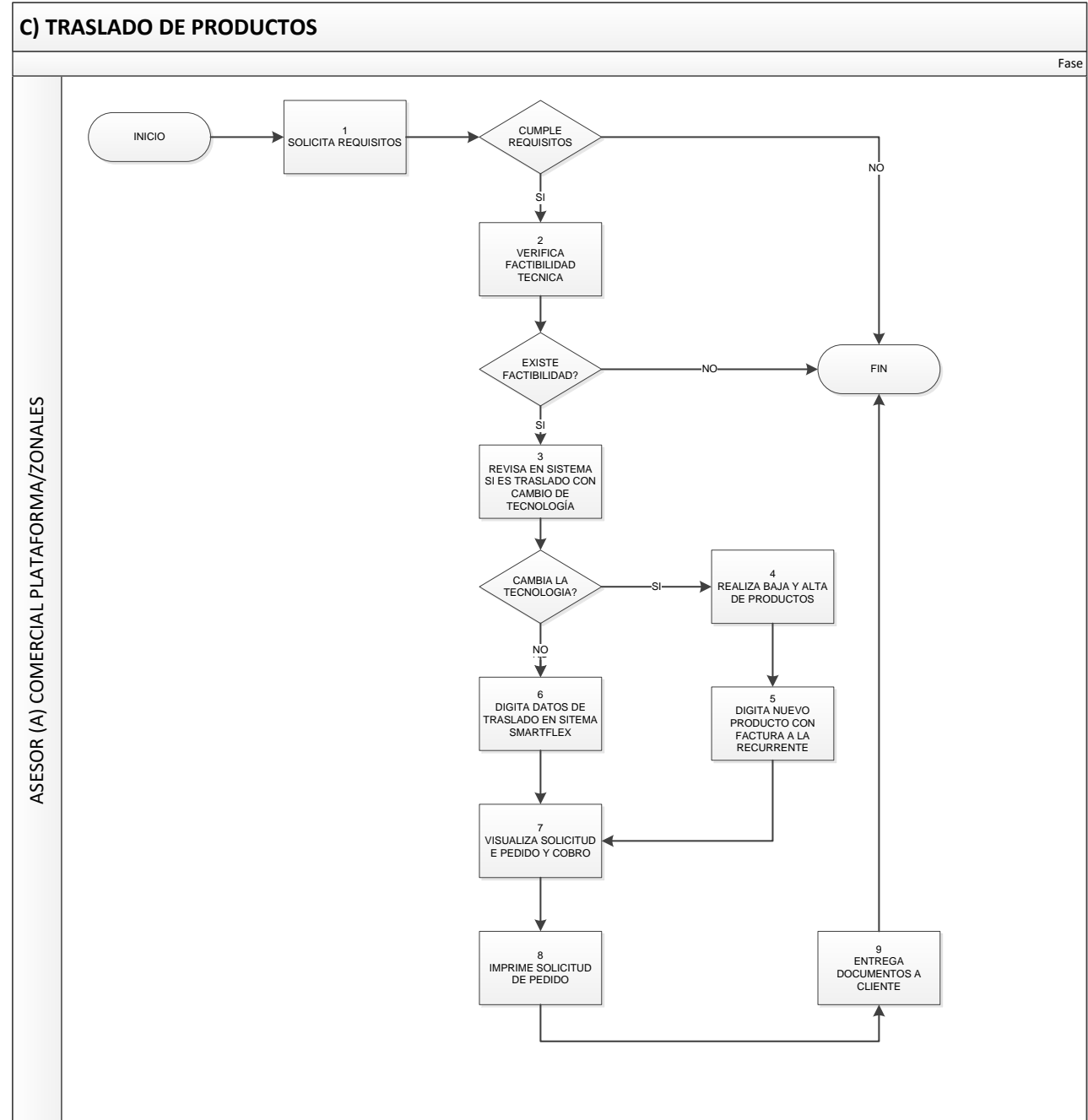
4.1. Visualiza resumen de pedido, solicitando confirmación del cliente:

### **5. Imprime Solicitud de Servicios y entrega a cliente y concluye el procedimiento**

5.1. Entrega solicitud y contratos si corresponde

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

## C) TRASLADO DE PRODUCTOS





## **ASESOR (A) COMERCIAL/ZONALES**

### **1. Verifica requisitos (Anexo 3)**

1.1. Verifica requisitos para acceder a traslado de servicios; según Anexo 4

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

### **2. Verifica factibilidad técnica**

- Si existe factibilidad, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

### **3. Revisa en sistema si corresponde traslado con cambio de tecnología**

- Si es con cambio de tecnología, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 6

### **4. Realiza baja y alta del producto**

- 4.1. Digita la baja del producto a trasladar e informa a cliente que devuelva los equipos al técnico al momento de la visita en el nuevo domicilio
- 4.2. Digita la alta del servicio y solicita ajuste del importe al costo de traslado a Unidad Facturación

### **5. Digita el nuevo producto con facturación a la recurrente**

5.1. Genera un reclamo para el ajuste del importe de traslado, continua con paso 7

### **6. Digita datos de traslado en Sistema Smartflex**

- 6.1. Ingresa en sistema Smartflex, módulo CNCRM y digita datos de traslado (datos del cliente, nueva dirección geográfica, barrio, etc.)
- 6.2. Realiza facturación a la recurrente

### **7. Visualiza resumen de pedido**

7.1. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

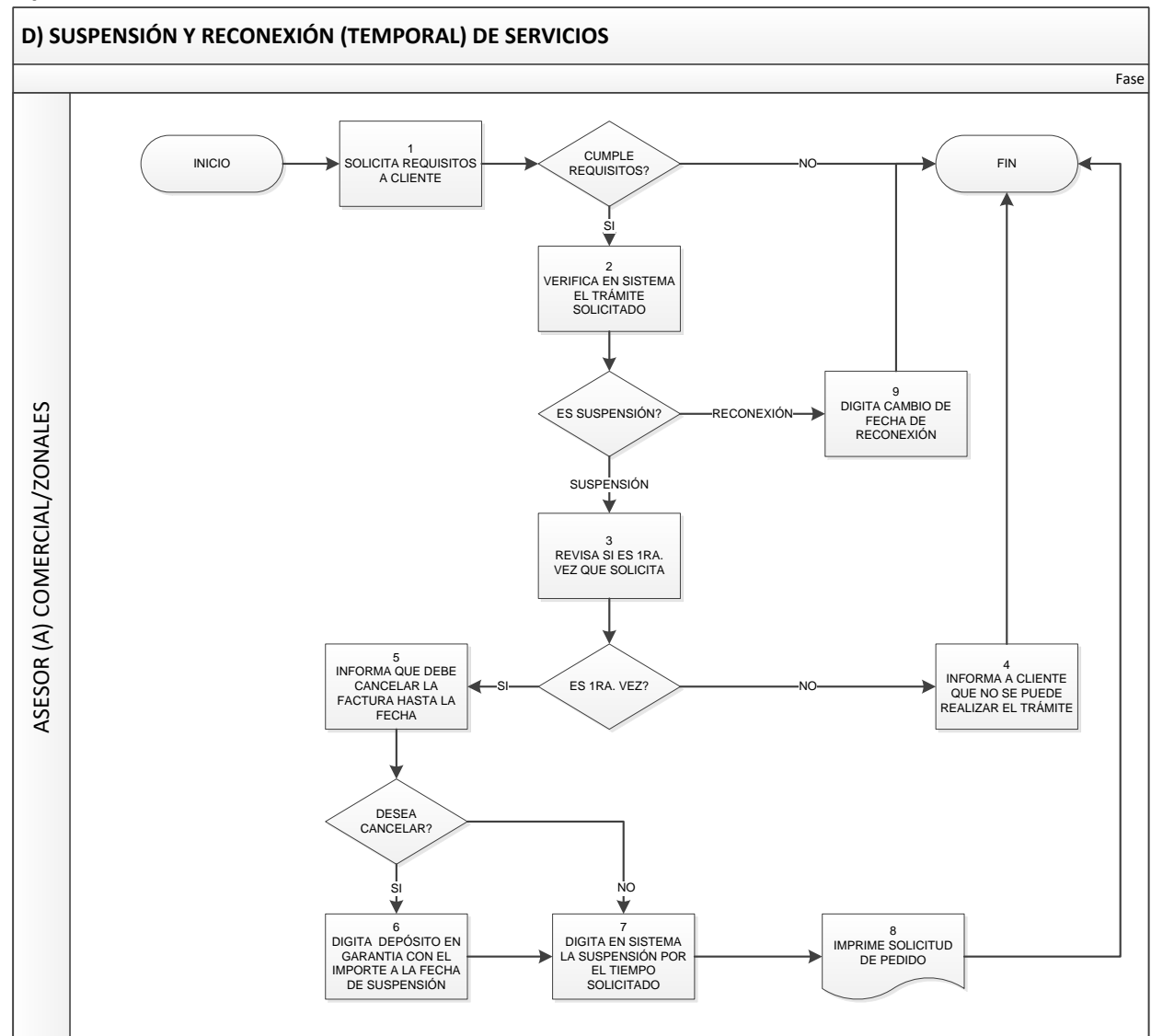
### **8. Imprime Solicitud de Pedido**

- 8.1. Recaba firma de cliente
- Original(es) para archivo
  - Copia(s) para cliente

### **9. Entrega documentos Solicitud de pedido y concluye el procedimiento**

9.1. Informa a cliente el tiempo de traslado de 1 a 10 días y el costo del traslado en la factura del mes en curso.

## D) SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN TEMPORAL DE SERVICIOS



### ASESOR (A) COMERCIAL/ZONALES

#### 1. Solicita requisitos a cliente (Anexo 5)

##### 1.1. Revisa en sistema cuentas al día

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

#### 2. Verifica en sistema el trámite solicitado

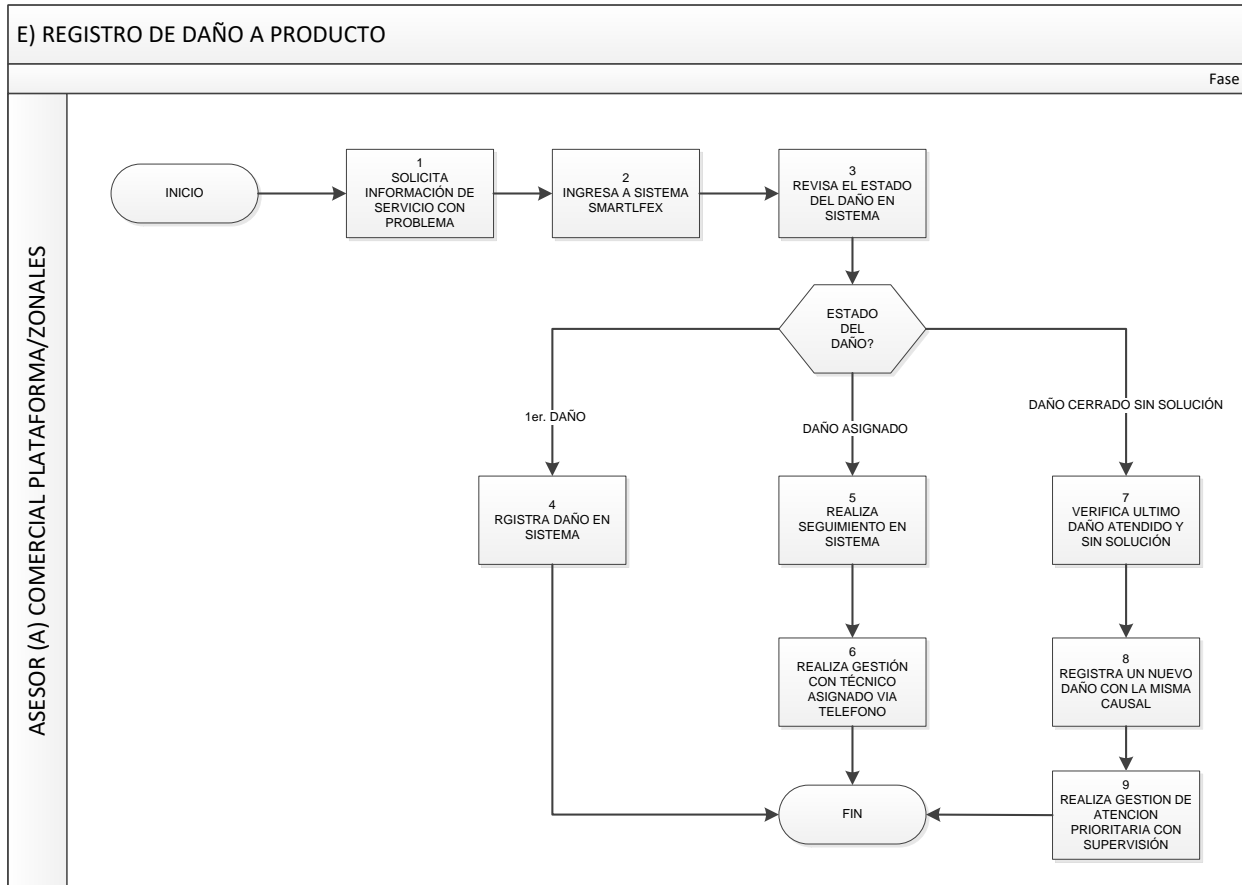
- Si es suspensión, continúa con paso siguiente.
- Si es Reconexión, continúa con paso 9

#### 3. Revisa en sistema si es 1ra. Vez en el año que está solicitando la suspensión

- Si no es primera vez, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 6

- 4. Informa a cliente que no se puede realizar dos suspensiones en un año**
- 5. Informa a cliente que debe cancelar el importe del mes en curso**
  - Si Cliente desea cancelar, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 7
- 6. Digita Depósito en Garantía en sistema con el importe a la fecha de solicitud**
  - 6.1. Direcciona a caja, informando que retorne
- 7. Digita en sistema la suspensión por el tiempo solicitado**
  - 7.1. Ingresa fecha de inicio y fin
  - 7.2. Informa tiempo máximo de suspensión 4 meses
- 8. Imprime solicitud de pedido y entrega a cliente y concluye el procedimiento**
  - 8.1. Recaba firma del cliente e informa que se habilitará el servicio en la fecha mencionada automáticamente
    - Original(es) para archivo
    - Copia(s) para cliente
- 9. Digita en Sistema Smartflex el cambio de fecha de reconexión y concluye el procedimiento**
  - 9.1. Genera automáticamente órdenes de reconexión
  - 9.2. Recaba firma del cliente e informa si es internet y línea que se habilitará el servicio automáticamente y si es tv cable en el lapso de 24 hrs.
    - Original para Archivo
    - Copia para Cliente

## E) REGISTRO DE DAÑO TÉCNICO

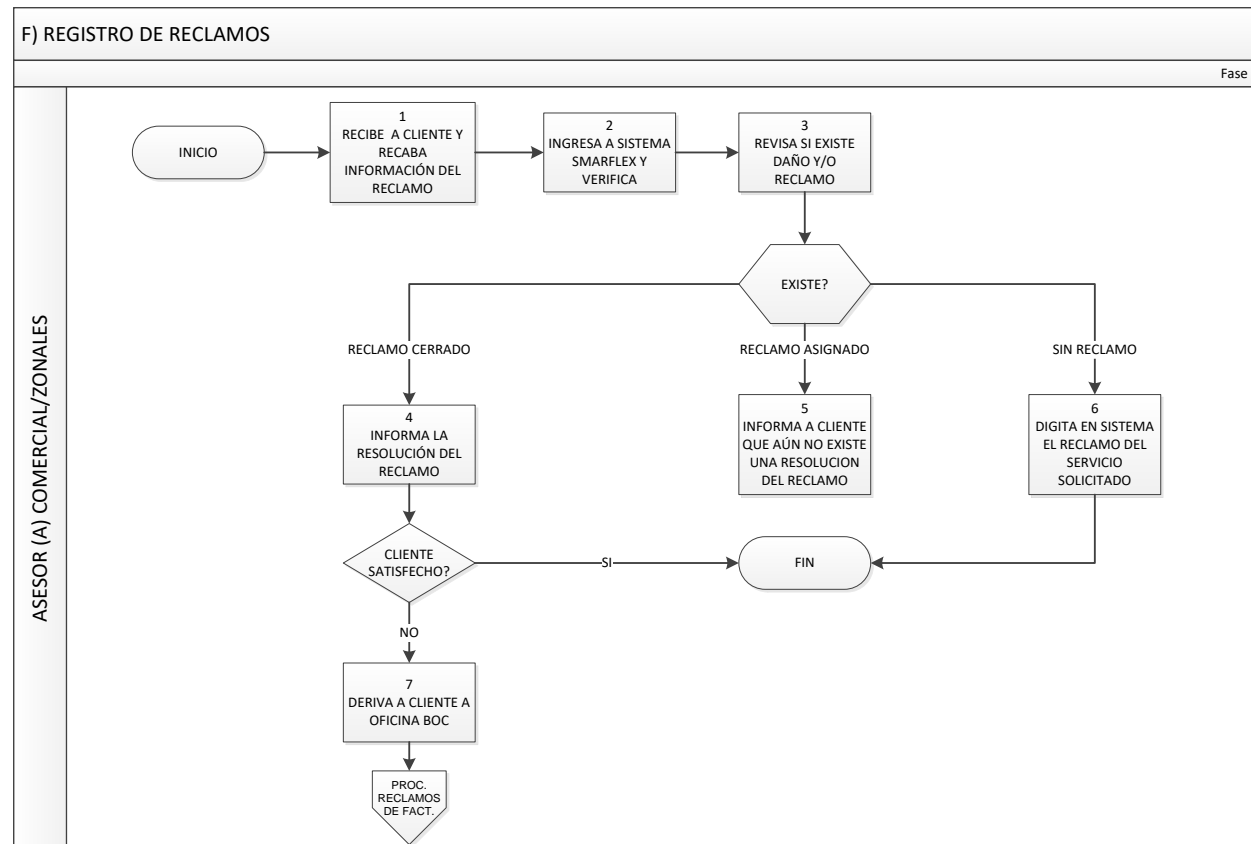


### ASESOR (A) COMERCIAL PLATAFORMA/ZONALES

- 1. Solicita información de servicio con problema**
  - 1.1. Recepciona a cliente y solicita información sobre tipo de servicio con problema técnico
- 2. Ingresa a Sistema Smartflex, módulo CNCRM\_FVE, carpeta Punto Único de Atención al Cliente**
- 3. Determina estado de daño a producto según información de cliente**
  - Si es daño efectuado por primera vez, continúa con siguiente paso
  - Si Orden de Trabajo de daño a producto se encuentra en estado Orden de Reparación, (Asignado), continúa con paso 5
  - Si la Orden de trabajo de daño a producto se encuentra en estado cerrado (Atendido y sin solución), continúa con paso 7
- 4. Registra daño en sistema revisando dirección, teléfono de referencia**
  - 4.1. Emite solicitud de daño a producto, comunicando tiempo de solución de 24 a 48 hrs. y continua con procedimiento "Atención de Daños Técnicos"

5. **Realiza seguimiento de la orden (caso Orden de Trabajo en reparación, Asignado)**
  - 5.1. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo en sistema
6. **Realiza gestión con técnico asignado vía teléfono**
  - 6.1. Coordina visita a la brevedad posible con el técnico
  - 6.2. Informa a cliente que pasaran por su domicilio a la brevedad posible y concluye el procedimiento
7. **Verifica en sistema atención de último registro (OT cerrada Atendida y sin solución)**
  - 7.1. Verifica en sistema atención de último registro de daño a producto si fue cerrado sin solución
8. **Emite nueva solicitud de daño a producto y reitera registro de Daño a producto con la misma falla**
9. **Realiza gestión con Supervisión para la atención prioritaria, y concluye el procedimiento**
  - 9.1. Envía mediante WhastApp a Supervisión para gestión de atención inmediata
  - 9.2. Si es Nplay genera un Servicio de Ingeniera para la programación de visita

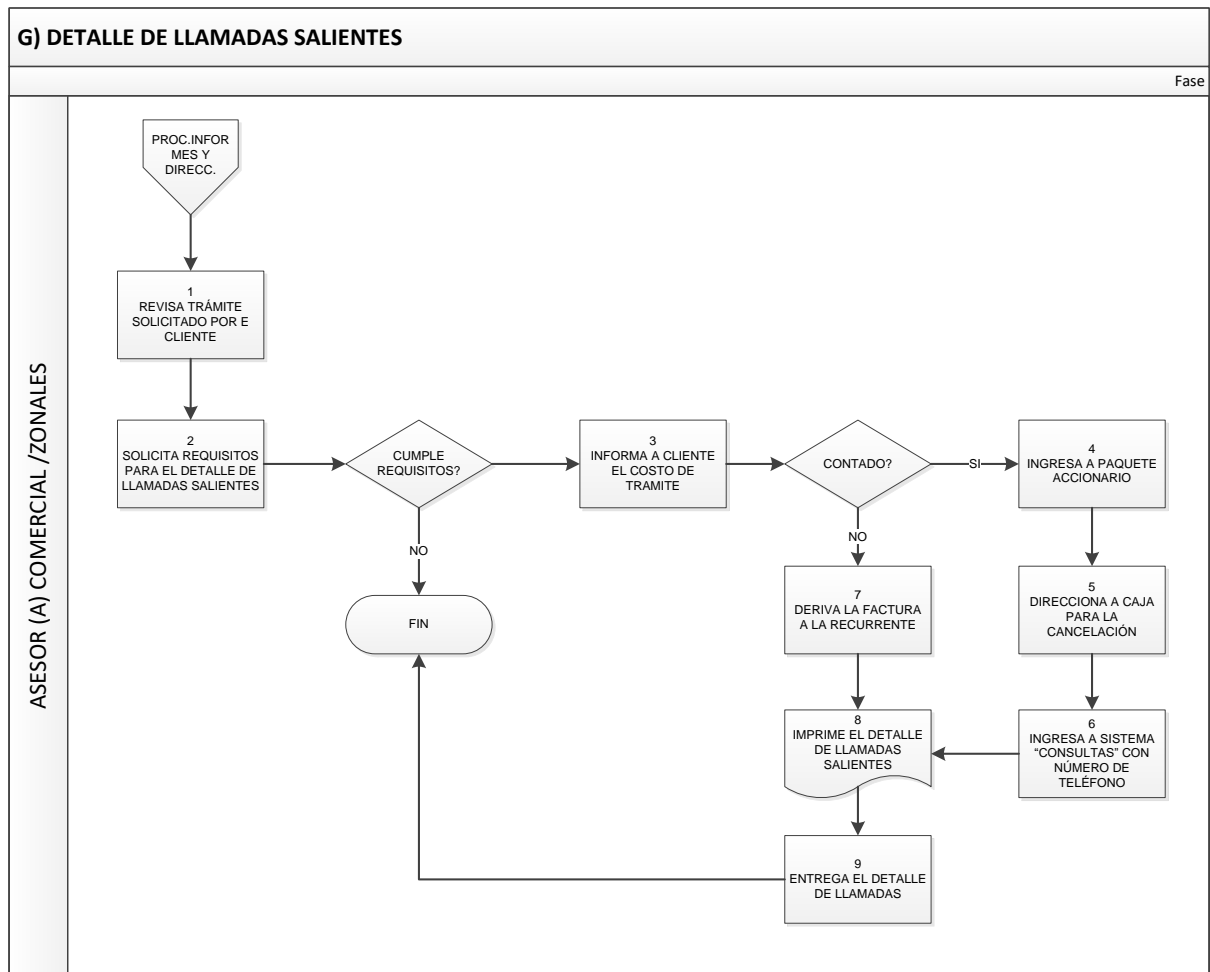
## F) REGISTRO DE RECLAMOS



## **ASESOR COMERCIAL/ZONALES**

- 1. Recibe a cliente y recaba información del reclamo**
  - 1.1. Recepciona a cliente y solicita información del servicio que reclama
- 2. Ingresar a Sistema Smartflex, módulo CNCRM\_FVE**
- 3. Revisa si existe daños y/o reclamo del servicio que reclama**
  - Si existe reclamo cerrado, continua con paso siguiente
  - Si existe reclamo asignado, continua con paso 5
  - Si no existe reclamo, continúa con paso 6
- 4. Informa la resolución del reclamo realizado por BOI**
  - Si cliente está satisfecho, despide a cliente y concluye el procedimiento
  - Caso contrario, continua con paso 7
- 5. Informa a cliente que aún no existe una resolución de su reclamo**
  - 5.1. Informa que le van a llamar por teléfono para proporcionar la información del resultado del reclamo
- 6. Digita en sistema el reclamo del servicio solicitado**
  - 6.1. Informa a cliente que le devolverán la llamada cuando verifiquen si corresponde alguna compensación, concluye el procedimiento
- 7. Deriva a oficina de BOI (Atención de Reclamos), continua con procedimiento reclamos de facturación) código (FIN-FAC-P03)**

## G) DETALLE DE LLAMADAS SALIENTES



### ASESOR (A) COMERCIAL/ZONALES

1. **Revisa trámite solicitado por el cliente**
2. **Solicita requisitos de detalle de llamadas salientes**
  - 2.1. Si es el titular de la línea, solicita cédula de identidad
    - Cumple requisitos continua en paso siguiente
    - Caso contrario, concluye el procedimiento
3. **Informa a cliente el costo del trámite**
  - 3.1. Solicita del mes en curso no tiene costo
  - 3.2. Solicita de meses pasados Bs. 12.- por mes
    - Desea cancelar, continua con paso siguiente
    - Caso contrario con paso 8
4. **Ingresar a Paquete Accionario para la emisión de la factura**
  - 4.1. Ingresar número de producto y los datos del cliente para la emisión de la factura

- 5. Deriva a caja para la cancelación del importe**
  - 5.1. Recaba firma del cliente en comprobante de pago
  - 5.2. Informa a cliente que debe retornar para la entrega del detalle de llamadas salientes
- 6. Ingresa a Sistema “Consultas” con número de producto**
- 7. Imprime detalle de llamadas de mes (es) solicitado, continua con paso 9**
- 8. Envía la factura a la recurrente para el cobro del importe**
  - 8.1. Cobro que se realizara en la factura de la línea telefónica
  - 8.2. Solicita firma del cliente en comprobante de pago, retornando a paso 7
- 9. Entrega a cliente detalle de llamadas salientes y concluye el procedimiento**

#### **PROCEDIMIENTO “H” CREDITO AL ASOCIADO**

Remitirse al Procedimiento “Crédito al Asociado” Código ADM-GAF-P07, en Intranet – Gerencia Administración y Finanzas

#### **PROCEDIMIENTO “I”: RETIRO DE PRODUCTOS**

Remitirse al Procedimiento “Solicitud Retiro de Servicios” Código COM-DSC-P09 en Portal de Comteco –División Gestión de la Relación al Cliente

#### **PROCEDIMIENTO “J”: TRÁMITES LEGALES**

Remitirse al Procedimiento “Trámites Legales” Código (GC-PRC-OPE-SDO-01) en Portal División Relación y Experiencia con el Cliente



### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Factura	F	A	1	0
Solicitud de Pedido	F	M	1	1
Depósito en Garantía	F	M	1	0
Formulario manual Reclamos Varios	F	M	1	1

\* F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios Solicitados por el cliente.	Reportes sistemas Smartflex, PAC	Unidades de la Div. Relación y Experiencia con el Cliente	Asesor(a) Comercial	Diario
<b>FÓRMULA</b>	a) Eficacia $\frac{\text{(Total solicitudes de Post venta atendidas eficazmente)}}{100 \text{ Total solicitudes de Post venta}} \times 100$ b) Oportunidad $\frac{\text{(Total solicitudes de Post venta atendidas en menos de 24 hs.)}}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	a) Mayor a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado b) Mayor a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado				

## IV. ANEXOS

### ANEXO 1: REQUISITOS PARA SOLICITUD DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>Ser titular del Servicio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portar Cédula de Identidad vigente.</li> </ul> <p><b>Si tramita un tercero :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota escrita de solicitud firmada por el titular:</li> <li>• Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y del tramitador.</li> <li>• Tener las cuentas de sus servicios al día.</li> <li>• Número celular de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos:</li> <li>• Nota del o los Representantes Legales que acredite al tramitador.</li> <li>• Fotocopia del NIT.</li> <li>• Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del tramitador.</li> <li>• Teléfono de referencia.</li> </ul>

### ANEXO 2: REQUISITOS PARA CAMBIO DE PLAN COMERCIAL

PERSONA NATURAL
<p>Se realiza permanentemente cambio de Plan Comercial; de grilla en Tv, de velocidad en internet, de paquete Duo a Multipack o viceversa, tarifas promocionales y otros.</p> <p>Especificando en glosa que la factura será prorrateada según el cambio de plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula de Identidad</li> <li>• Ser titular o nota de autorización</li> <li>• No tener cuentas pendientes</li> <li>• Si se trata de persona jurídica nota de solicitud suscrita por el representante legal.</li> </ul>

### ANEXO 3: TRASLADO DE PRODUCTOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>Ser titular del Servicio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portar Cédula de Identidad vigente.</li> </ul> <p><b>Si tramita un tercero :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota escrita de solicitud firmada por el titular:</li> <li>• Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y del tramitador.</li> <li>• Tener las cuentas de sus servicios al día.</li> <li>• Dirección exacta donde se traslada el o los servicios,(Croquis de ubicación) y número de celular de referencia</li> <li>• Pago de derecho de traslado</li> <li>• Telefonía fija Bs. 146,28</li> <li>• Internet Bs. 200.-</li> <li>• Tv cable Bs. 200.-</li> <li>• Multimedias Bs. 200.-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos:</li> <li>• Si es institución Nota del o los Representantes Legales que acredite al tramitador.</li> <li>• Fotocopia del NIT.</li> <li>• Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del tramitador.</li> <li>• Dirección exacta de la institución y teléfono de referencia.</li> </ul>

#### ANEXO 4: CRÉDITO AL ASOCIADO

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Ser socio de COMTECO R.L.</p> <p>Tener 100% cancelado el Certificado de Aportación y estar activo.</p> <p>Ser hábil por derecho.</p> <p>No tener Gravámenes ni Anotaciones Preventivas en el Sistema.</p> <p>No tener deuda por Servicios con COMTECO R.L. y BOLIVIA TEL S.A.</p> <p>No tener planes de pago vigentes.</p> <p>No tener líneas telefónicas revertidas por deuda.</p> <p>No tener deudas en mora como garante hacia terceros, en COMTECO RL. o en la Central de Riesgos de INFOCRED.</p> <p>No estar incluido en la Central de Riesgos de COMTECO R.L.</p> <p>No estar incluido en el informe de INFOCRED, por deudas vencidas, en ejecución o castigadas.</p> <p>La sumatoria total de créditos vigentes, independientemente de su clase más el nuevo crédito, no debe exceder el monto total de Bs. 3000.</p> <p>Las Garantías:</p> <p>Garantía del Certificado de Aportación. Garantía de los dividendos.</p> <p>Garantía del Seguro de vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica.</li> </ul>
<p>El descuento no incluye insumos médicos, medicamentos y honorarios médicos. El descuento no incluye los chequeos realizados ni el seguro.</p>	

## ANEXO 5: SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DE SERVICIOS

<p><b>SUSPENSION DE SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser cliente de servicios de COMTECO R.L.</li> <li>• Presentar una carta con fecha de corte y reconexión (no mayor a 4 meses)</li> </ul> <p><b>RECONEXION DE SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el titular del servicio</li> <li>• Si solicita un tercero con carta</li> <li>• Tener facturas al día</li> </ul>

## ANEXO 6: REQUISITOS PARA RECEPCIÓN EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser titular del servicio.</li> <li>• Si solicita un tercero: Nota firmada, Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y tramitador.</li> <li>• Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes.</li> <li>• Atención únicamente en plataforma del Edificio principal, de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos:</li> <li>• Poder Notariado otorgado por el titular.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenado de Formulario de Solicitud de retiro Devolver:</li> <li>• Servicio Internet: Equipo Modem, cables de conexión.</li> <li>• Servicio DTH: Decodificador, cables de conexión, control remoto (la antera retira COMTECO)</li> <li>• Servicio Tv Digital: Decodificador, cables de conexión, control remoto</li> </ul> <p>Se prorratea el monto por los días del último periodo. En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo.</p>	