


<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: PLANIFICACIÓN</b>	Página Nro. 2de 8
<b>PROCEDIMIENTO: ALTA, DESACTIVACIÓN Y MODIFICACIÓN PLANES DE INTERNET</b>	Código Nro. GP-PRC-EIP-GVP-02

## ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

FIRMA					
0	Aprobado	Nov-2022	M. Bermúdez	Responsable	Lic. Carlos Ayala
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Gerente Comercial
				Aprobó	

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ALTA, DESACTIVACIÓN Y MODIFICACIÓN PLANES DE INTERNET

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar de manera eficaz, alta, desactivación y modificación de planes del Servicio de Acceso a Internet, en cumplimiento a requisitos establecidos.

### c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de alta, desactivación y modificación y finaliza con el retiro del plan de Internet de Sistema Smartflex.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Comercial

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos
- Div. Marketing y Desarrollo del Producto

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
DESARROLLO DEL SERVICIO/PRODUCTO (GC-PRC-EIP-GVP-01)	RETIRO DE SERVICIOS (OPE-SUM-GES-P06)

### f) DEFINICIONES

**BNG:** (Broadband Network Gateway) Puerta de enlace de red de banda ancha.

**Desegmentación:** Plan no visualizado en Sistema Smartflex, a fin de que las(os) Asesores Comerciales no utilicen el mismo.

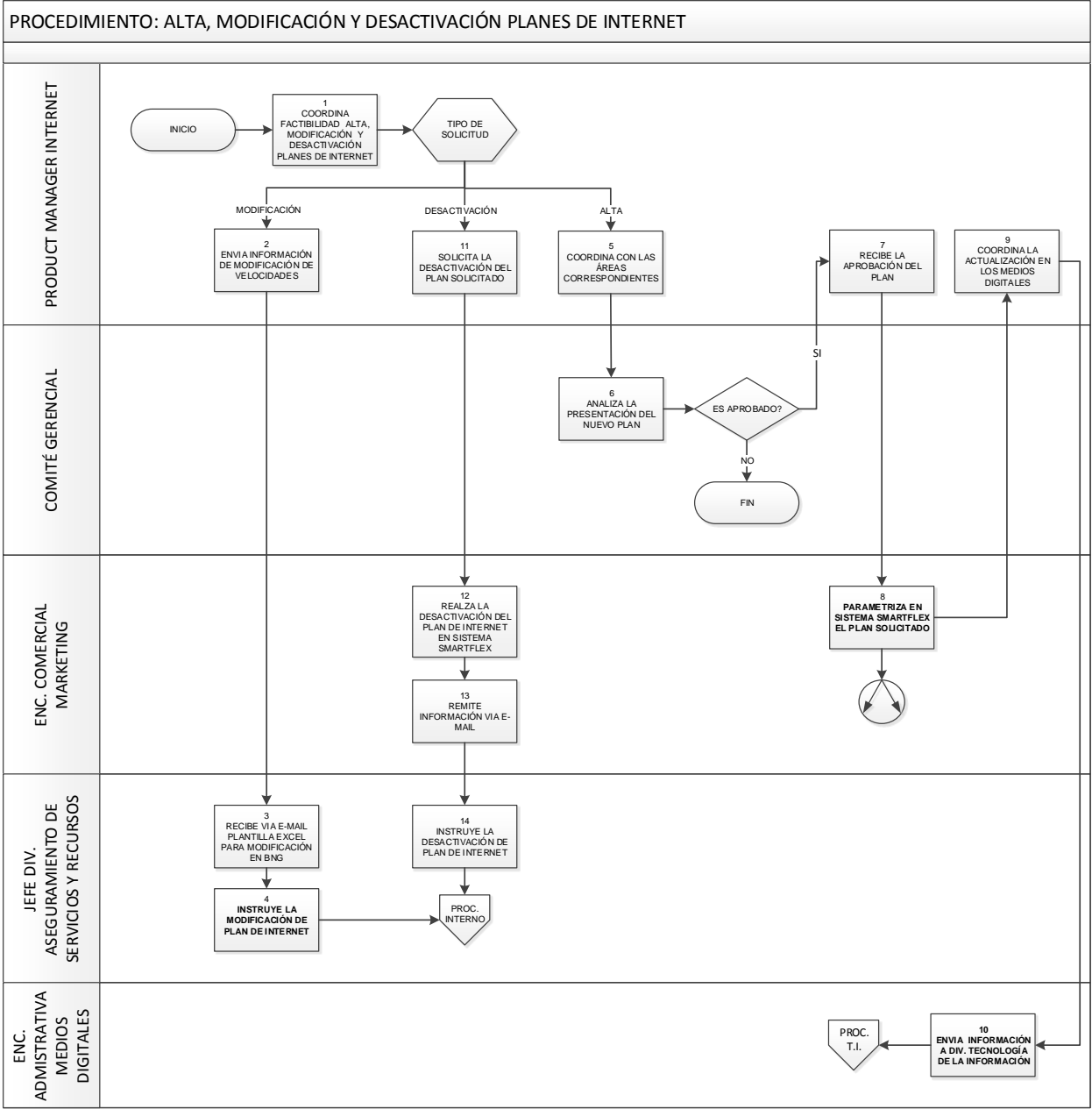
**Operador de servicio de Internet:** El proveedor de servicios de internet (ISP, por las siglas de Internet Service Provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes. Un ISP conecta a sus usuarios a Internet a través de diferentes tecnologías como ADSL, cable módem, GSM, dial-up, fibra óptica, satélite, streaming, etc.

**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. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A) ALTA, MODIFICACIÓN Y DESACTIVACIÓN PLANES DE INTERNET



## **PRODUCT MANAGER INTERNET**

### **1. Coordina factibilidad de Alta, modificación y desactivación (desegmentación) de planes de Internet, según comportamiento de la competencia y otros aspectos**

1.1. Coordina con Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos, Gerente Comercial, Jefe Div. Núcleo de Datos y Video, Jefe Div. Facturación, Encargada Comercial de Marketing, Jefe Div. Inteligencia de Negocio, Jefe Div. Gestión de Recursos, Gerente de Planificación, factibilidad técnica, tarifas y mejora de velocidades, de acuerdo con procedimiento "Desarrollo del Servicio"

- Si es modificación de velocidades masiva, continua con paso siguiente.
- Si es creación de nuevos planes, continua con paso 5
- Si es desactivación de plan comercial, continúa con paso 11

## **ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

### **2. Envía plantilla Excel a Jefe Div. Aseguramiento de Servicios con la información completa**

2.1. Envía códigos y planes comerciales para aumento de velocidad (Anexo 2)  
2.2. Envía "Formulario Facturación (Instructivo Parametrización)" a facturación(Anexo 3)  
2.3. Remite a Depto. Ámbito Regulatorio para publicación en cumplimiento a normativas (ATT)

## **JEFE DIV. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS Y RECURSOS**

### **3. Recibe vía e-mail plantilla Excel para habilitación en BNG (Anexo 2)**

3.1. Recibe información para realizar la modificación de velocidades dispuestos según estructura tarifaria

### **4. Instruye la modificación de velocidad de internet**

4.1. Instruye de acuerdo a operatoria interna de Div. Aseguramiento de Recursos y Servicios

## **PRODUCT MANAGER INTERNET**

### **5. Coordina con las áreas correspondientes de acuerdo con procedimiento "Desarrollo de Servicio/ Producto" (GC-PRC-EIP-GVP-01)**

5.1. Realiza la Presentación a Comité Gerencial para aprobación

## **COMITÉ GERENCIAL**

### **6. Revisa la presentación del nuevo plan comercial**

- Si es aprobado el nuevo plan comercial, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, deriva a Product Manager y concluye el procedimiento



#### **PRODUCT MANAGER INTERNET**

#### **7. Recibe la aprobación del Comité Gerencial y coordina la gestión de implementación**

- 7.1. Elabora Política Comercial del nuevo plan
- 7.2. Capacita a todo el personal de contacto con cliente (Comercial- Técnico) de acuerdo a cronograma
- 7.3. Socializa la información interna y externa
- 7.4. Coordina con Marketing modificación de folletería

#### **ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

#### **8. Parametriza en Sistema Smartflex el plan solicitado**

- 8.1. Archiva documentación de respaldo
- 8.2. Envía vía e-mail a Div. Aseguramiento de Servicios la plantilla Excel con la información del nuevo Plan
- 8.3. Envía “Formulario Facturación (Instructivo Parametrización)” a facturación(Anexo 3)
- 8.4. Remite a Depto. Ámbito Regulatorio para publicación en cumplimiento a normativas (ATT) y concluye el procedimiento

#### **PRODUCT MANAGER DE INTERNET**

#### **9. Coordina la actualización del nuevo plan de internet con Encargada Administrativa**

#### **ENCARGADA ADMINISTRATIVA (ENCARGADA DE MEDIOS DIGITALES)**

#### **10. Envía información a Div. Tecnología de Información y publica**

- 10.1. Solicita actualización en página web, CRM, Comteco Go
- 10.2. Publica en redes sociales, continúa con procedimiento (T.I.)

#### **PRODUCT MANAGER INTERNET**

#### **11. Solicita discontinuar vigencia de plan Comercial a Depto. Ámbito Regulatorio**

- 11.1. Envía a ámbito Regulatorio con visto bueno de la Gerencia Comercial

#### **ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

#### **12. Realiza la desactivación (desegmentación) del plan comercial de Sistema Smartflex**

#### **13. Remite información vía e-mail a Jefe. Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos (Anexo**

3).

#### **JEFE DIV. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS Y RECURSOS**

#### **14. Instruye la desactivación (desegmentación) del plan de internet solicitado, concluye el procedimiento**

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Formulario Facturación (Instructivo Parametrización)	F	M	1	0
Formulario Cambio de Oferta Internet	F	M	1	0
Formulario Instructivo Desactivación	F	M	1	0

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

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Realizar de manera eficaz, alta, desactivación y modificación de planes de Internet, en cumplimiento a requisitos establecidos.	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Gestión de Servicios y Recursos	Jefe Div. Gestión de Servicios y Recursos	Periódico
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{(\text{Total solicitudes Alta, modificación y desactivación realizadas eficazmente seg. requisitos})}{\text{Total solicitudes Alta, modificación y desactivación planes de internet}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

## IV.- ANEXOS

### ANEXO 1. FORMULARIO OFERTA DE PLAN COMERCIAL INTERNET

Plan Comercial	Código Plan Comercial	Nuevo Nombre (proporcionado Por GC)	Código Alternativa (actual)	Tipo de Plan	Nueva Velocidad	Nueva Tarifa (Bs.)	Corresponde a Internet (Bs.)	Tarifa 1 (suelto)	Tarifa 2 (duo)	Tarifa 3 (multi)	Fecha de creación o modificación del Plan	Código HelpDesk	Kbps Down Internet	Kbps Up Internet	Kbps Down 08:00 a 20:00	Kbps Up 08:00 a 20:00	Kbps Down Redes sociales	Kbps Up Redes sociales	Kbps Down 4K	Kbps Up 4K	Notas
B.A. FIBRA OPTICA	173	BASICO FO.	4056	RESIDENCIAL	40 Mbps	199,00	199,00	199,00	-	-	04/09/2022	173-4056	40960	20480							
B.A. FIBRA OPTICA	173	CONEXION FIBRA 15 Mbps	4057	RESIDENCIAL	30 Mbps	260,00	260,00					173-4057	30720	15360							

### ANEXO 2. FORMULARIO CAMBIO OFERTAS INTERNET Y DESACTIVACIÓN PLAN COMERCIAL

Plan Comercial	Código Plan Comercial	Nuevo Nombre (proporcionado Por GC)	Código Alternativa (actual)	Tipo de Plan	Nueva Velocidad	Nueva Tarifa (Bs.)	Corresponde a Internet (Bs.)	Tarifa 1 (suelto)	Tarifa 2 (duo)	Tarifa 3 (multi)	Código HelpDesk	Kbps Down Internet	Kbps Up Internet	Kbps Down 08:00 a 20:00	Kbps Up 08:00 a 20:00	Kbps Down Redes sociales	Kbps Up Redes sociales	Kbps Down 4K	Kbps Up 4K	Notas
B.A. FIBRA OPTICA	173	BASICO FO.	4056	RESIDENCIAL	40 Mbps	199,00	199,00	199,00	-	-	173-4056	20480	10240							
B.A. FIBRA OPTICA	173	AVANZADO FO.	4058	RESIDENCIAL	70 Mbps	320,00	320,00	320,00	-	-	173-4058	40960	20480							

### ANEXO 3: FORMULARIO PARA FACTURACIÓN

COMTECO							FORMULARIO FACTURACION (INSTRUCTIVO PARAMETRIZACION)								
Gerencia Comercial															
Fecha de Solicitud:				XX/XX/XXXX			Nro. De solicitud/Comunicado:				XX/2022				
1.- IDENTIFICACION TIPO PRODUCTO/SERVICIO															
(7055) NPLAY -Servicio de VOZ				Cobre				*marcar servicio y tecnología							
(7055) NPLAY -Servicio de DATOS				Fibra Óptica											
(7055) NPLAY -Servicio de VIDEO				HFC											
(7004) Telefonía Fija				HSPA+											
(7001) Línea Móvil				DTH											
(7012) Datos Fija				DIGITAL											
(7019) Internet															
(7020) Television															
2.- CARACTERISTICAS ESPECIALES- PLAN COMERCIAL															
* Objetivo de la Oferta Comercial:															
* Nombre del Plan Comercial															
* Código - del Plan Comercial															
* Nombre Alternativa															
* Código Alternativa															
* Nombre Alternativa															
* Código Alternativa															
* Tipo de Plan (marcar opción)				POST PAGO				PAGO ADELANTADO							
* Fecha INICIAL (aplica desde)				XX/XX/XXXX											
* Fecha FINAL (concluye hasta)				XX/XX/XXXX											
* ANEXOS				OTRAS ALTERNATIVAS EN HOJA ADJUNTA											
3.- SEGMENTO DE VENTA DEL PLAN															
* Residencial															
* Empresarial															
* Telefonía Publica															
* Convenios/Plan Trabajador Comteco															
4.- COMPORTAMIENTO TARIFA PLAN COMERCIAL															
				APLICA (SI/NO)		TARIFA BASICO FO		TARIFA INTERMEDIO FO		TARIFA AVANZADO FO		TARIFA PREMIUM FO		TARIFA PREMIUM PLUSFO	
* MONTO TARIFA Bs. Recurrente(MENSUAL)						Detallar comportamiento de alternativas, en anexos si corresponde									
Ventas(UNICA VEZ)															
* Prorratable (marcar opción)															
* Financiable (marcar opción)															
5.- SOLICITUDES- TRAMITES DEL PLAN COMERCIAL (TAB- VENTAS)															
				APLICA (SI/NO)		TARIFA									
* INSTALACION / HABILITACION															
* TRASLADO															
* BAJAS															
* OTROS (Venta Equipo)															
FIRMAS AREA SOLICITANTE															
ENCARGADO REPORTES & PARAMETRIZACION							VoBo. GERENTE COMERCIAL								
FIRMAS AREA PARAMETRIZACION FACTURACION															
ENC. FACTURACION							JEFATURA DIV. FACTURACION Y COBRANZAS								