

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	13
IV	ANEXOS	14

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

POR: Gerencia Comercial COMTECO
Depto. Gestión por Procesos
FECHA: Julio 2020

fr - et

VERSIÓN N° 1

POR: Unidad Fidelizacion
Dpto. Gestion por Procesos
FECHA: agosto 2020

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA / MIGRACION DE SERVICIO DTH TUVES

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la oportuna y efectiva de venta y migración de servicios DTH Tuves, según modalidades Prepago y Postpago.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios de Television DTH - Tuves y/o migración ; finaliza con la entrega de equipos e instalación del servicio.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Canales Virtuales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Div. Servicio Al Cliente
- Div. Ventas
- Div. Soporte al Cliente
- Div. Facturación y Cobranzas
- Div. Administracion

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Información y Direccionamiento al Cliente(COM-DAC-P01)	Facturacion COMTECO (FIN-FAC-P02)

f) DEFINICIONES

Activaciones: son acciones para comunicar cualidades de marca o producto de manera no masiva, generalmente se realizan en vivo, en el lugar donde se realiza la venta.

App: Aplicación que se refiere a aplicaciones móviles para smartphones o tablets.

App CRMovil: Aplicación utilizada por Free Lances para ventas.

DTH: Direct-To-Home (Directo al hogar), transmisión de televisión vía satélite

DTH - Tuves: Proveedor chileno de televisión satelital, con sede en Santiago de Chile.

LNB: Bloque de Bajo Ruido (Amplificador de señal). Receptor de antena

Prepago: Cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de utilizarlos, ej.: fichas o recargas electrónicas.

Postpago: Cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones después de utilizarlos.

Resumen de pedido: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

RRSS: Redes sociales en Internet.

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

TV Digital: se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. La televisión digital codifica sus señales abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

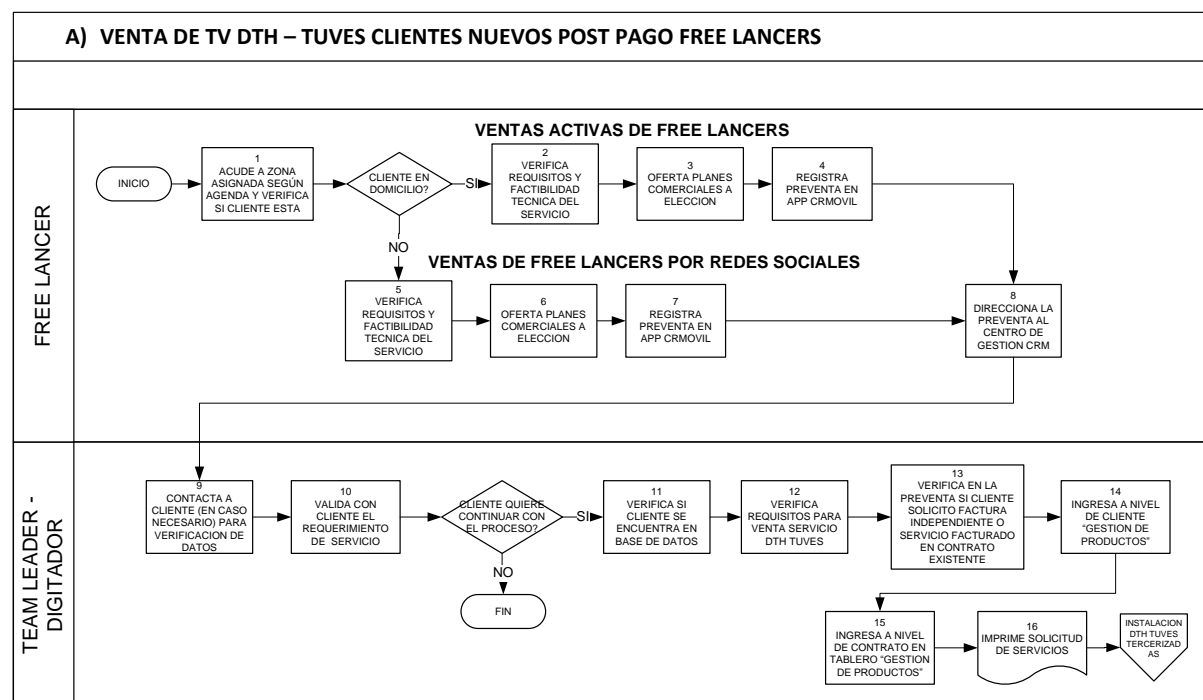
Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

EL PRESENTE PROCESO COMPRENDE:

- A) Venta de Televisión DTH – Tuves Clientes Nuevos Post Pago (Free Lancers)
- B) Venta de Televisión DTH – Tuves Clientes Nuevos Post Pago (Plataforma, Zonales, Canales Virtuales)
- C) Migración de Clientes DTH Post Pago antiguos (Unidad CANALES VIRTUALES)
- D) Venta/Migracion Televisión DTH – Tuves Prepago : Clientes Antiguos y Nuevos (Asesor Comercial Tercerizado)

A) VENTA DE TV DTH – TUVES CLIENTES NUEVOS POST PAGO FREE LANCERS



EJECUTIVO DE VENTAS FREE LANCER

1. Acude a zona asignada por Coordinador Free Lancer según agendamiento

2.1. Verifica si cliente se encuentra en domicilio (Venta por activación, presencial)

- Si no se encuentra intenta realizar la venta por Redes Sociales,
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

VENTA POR ACTIVACIÓN (VISITA PERSONAL DE FREE LANCER)

2. Verifica requisitos del servicio

2.1. Verifica en aplicación móvil requisitos para venta de servicio.

- ✓ No tener deudas con COMTECO RL
- ✓ No estar en el área de cobertura de TV Digital
 - Si cumple, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, vuelve al paso 1.

2.2. Informa a cliente según protocolo establecido, destacando las ventajas del servicio DTH Tuves, planes tarifarios y otras facilidades (Costo "0" de instalación).

2.3. Informa al cliente requisitos y tiempo mínimo de permanencia .

2.4. Verifica si el cliente está interesado

- Si el cliente está interesado, continúa con paso siguiente.
- Si el cliente no está interesado, agradece y concluye el procedimiento.

3. Oferta Planes Comerciales a elección

3.1. Oferta planes, categorías y correspondientes tarifas mensuales para elección del cliente

4. Registra Preventa en app CRMÓVIL

4.1. Verifica y realiza la búsqueda con número de CI, número de servicio o contrato si el cliente está dentro los prospectos.

4.2. Si esta:

- 4.2.1 Aplicación recupera información del cliente
- 4.2.2 Georeferencia el domicilio del cliente
- 4.2.3 Registra la descripción adicional de la dirección
- 4.2.4 Selecciona y adiciona en el carrito el producto requerido por el cliente
- 4.2.5. Valida con el cliente la dirección, teléfonos, servicio solicitado (tarifa, número de equipos, paquetes adicionales). En todos los planes solo se otorgará un decodificador.
- 4.2.6. Registra en el campo observaciones la glosa establecida para la venta (adicional se debe registrar el número de equipos, solicitados por el cliente, paquetes adicionales, contrato independiente o servicio facturado en contrato existente)
- 4.2.7 Toma fotografía anverso y reverso de la cédula de identidad del cliente
- 4.2.8. Solicita al cliente la firma digital
- 4.2.9 Genera en formato PDF el contrato de servicio

4.3. Si el cliente no está en los prospectos:

- 4.3.1. Ingresa datos personales del cliente
- 4.3.2. Registra el correo electrónico
- 4.3.3 Georeferencia el domicilio del cliente

- 4.3.4 Registra la descripción adicional de la dirección
 - 4.3.5 Selecciona y adiciona en el carrito el producto requerido por el cliente
 - 4.3.6. Valida con el cliente la dirección, teléfonos, servicio solicitado (tarifa, numero de equipos, paquetes adicionales)
 - 4.3.7. Registra en el campo observaciones la glosa establecida para la venta
 - 4.3.8. Toma fotografía anverso y reverso de la cedula de identidad del cliente
 - 4.3.9. Solicita al cliente la firma digital
 - 4.3.10. Genera en formato PDF el contrato de servicio
- 4.4 Aclara a cliente que la firma comprende la contratación de servicio y comodato de equipos (equivalente a Formulario Solicitud de Servicios)

VENTA DE FREE LANCER POR REDES SOCIALES

5. Verifica requisitos del servicio

- 5.1. Verifica en aplicación móvil requisitos para venta de servicio.
- ✓ No estar en el área de cobertura de TV Digital
 - Si cumple, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, vuelve al paso 1.
- 5.2. Informa a cliente según protocolo establecido, destacando las ventajas del servicio DTH Tuves, planes tarifarios y otras facilidades (Costo “0” de instalación).
- 5.3. Informa al cliente requisitos y tiempo mínimo de permanencia.
- 5.4. Verifica si el cliente está interesado
- Si el cliente está interesado, continúa con paso siguiente.
 - Si el cliente no está interesado, agradece y concluye el procedimiento.

6. Oferta Planes Comerciales a elección

- 6.1. Oferta planes, categorías y correspondientes tarifas mensuales para elección del cliente
- 6.2. Solicita al cliente el envío en formato digital la carta de solicitud según el protocolo establecido y fotografía del carnet de identidad anverso y reverso

7. Registra Preventa en app CRMOVIL

- 7.1. Verifica y realiza la búsqueda con numero de CI, numero de servicio o contrato si el cliente esta dentro los prospectos.
- 7.2. Si esta:
- 7.2.1 Aplicación recupera información del cliente
 - 7.2.2 Georeferencia el domicilio del cliente
 - 7.2.3 Registra la descripción adicional de la dirección
 - 7.2.4 Selecciona y adiciona en el carrito el producto requerido por el cliente
 - 7.2.5 Valida con el cliente la dirección, teléfonos, servicio solicitado (tarifa, numero de equipos, paquetes adicionales). En todos los planes solo se otorgara u decodificador.
 - 7.2.6 Registra en el campo observaciones la glosa establecida para la venta (adicional se debe registrar el numero de equipos, solicitados por el cliente, paquetes adicionales, contrato independiente o servicio facturado en contrato existente)

- 7.2.7 Carga a la aplicación la solicitud y el carnet enviados con anterioridad por el cliente
- 7.2.8 Genera en formato PDF el contrato de servicio
- 7.3. Si el cliente no esta en los prospectos:
 - 7.3.1. Ingresa datos personales del cliente
 - 7.3.2. Registra el correo electronico
 - 7.3.3 Georeferencia el domicilio del cliente
 - 7.2.9 Registra la descripción adicional de la dirección
 - 7.3.5 Selecciona y adiciona en el carrito el producto requerido por el cliente
 - 7.3.6. Valida con el cliente la dirección, teléfonos, servicio solicitado (tarifa, numero de equipos, paquetes adicionales)
 - 7.3.7. Registra en el campo observaciones la glosa establecida para la venta
 - 7.3.8. Carga a la aplicación la solicitud y el carnet enviados con anterioridad por el cliente
 - 7.3.9. Genera en formato PDF el contrato de servicio
- 7.4. Aclara a cliente que la firma comprende la contratación de servicio y comodato de equipos (equivalente a Formulario Solicitud de Servicios)

8 Direcciona la preventa al centro de gestion CRM administrado por el team leader y/o digitadoras)

TEAM LEADER-DIGITADOR

9 Contacta a cliente (en caso necesario) para verificación de datos

- 9.2 Revisa información generada en la APP a través del sistema CRM centro de gestion)
- 9.3 Valida con el cliente el paquete adquirido, la dirección y tarifa.

10 Valida con cliente el requerimiento de servicio

- Si el cliente decide ya no continuar con el proceso, anula la preventa en el centro de gestion (CRM) y concluye.
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

11. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- En caso de no encontrarse en base de datos, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 13

12.1. Realiza adición de cliente en sistema smartflex en la opción LBC- Adición de Cliente

12. Verifica requisitos para venta DTH Tuves

- 12.1 Verifica requisitos para venta de servicio DTH Tuves
 - ✓ No tener deudas con COMTECO RL

13. Verifica en la preventa si el cliente solicito factura independiente o servicio facturado en contrato existente

- Si desea nuevo contrato, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 15

14. Ingresa a nivel de cliente en el tablero a la opcion “Gestión de Productos”

- 14.1. Ingresar datos de la dirección : Ubicación Geográfica, barrio y dirección
- 14.2. Ingresar categoría y subcategoría
- 14.3. Crear contrato nuevo: registrando tipo y dirección de cobro, tipo contrato y ciclo de facturación
- 14.4. Selecciona el plan comercial solicitado por el cliente
- 14.5. Adiciona los componentes requeridos: paquete de canales y números de equipos (entre 1 y 3 equipos, el 2do y 3er equipo con costo mensual de bs. 15 cada uno)
- 14.6. Confirma en la pantalla resumen con la preventa el número de equipos, servicios adicionales
- 14.7. Ingresar al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 14.8. Registra en el campo observación la glosa establecida para el trámite de venta

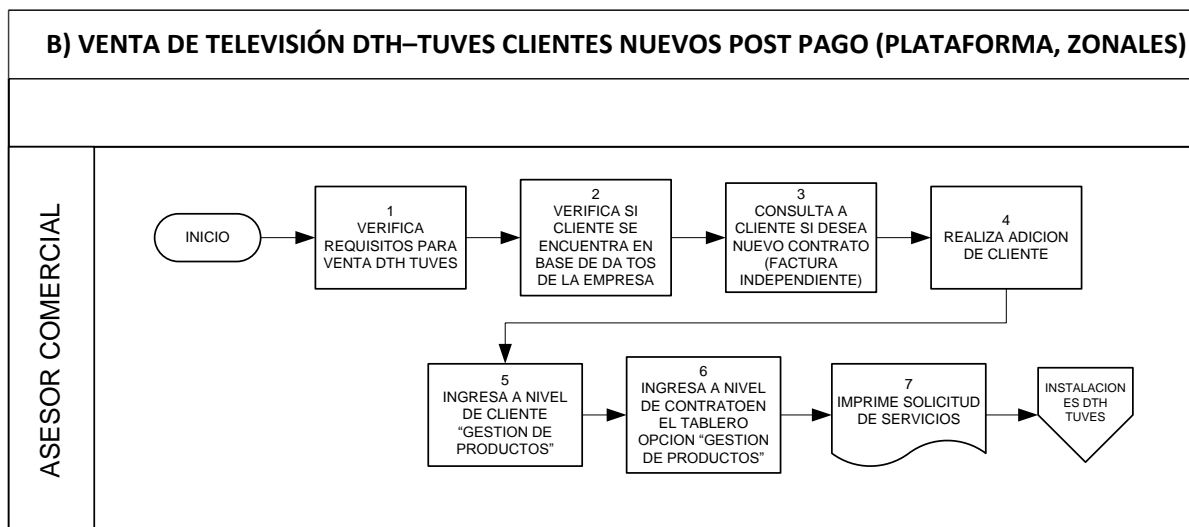
15. Ingresar a nivel de contrato en el tablero a la opción “Gestión de Productos”

- 15.1. Ingresar datos de la dirección : Ubicación Geográfica, barrio y dirección
- 15.2. Ingresar categoría y subcategoría
- 15.3. Selecciona el plan comercial solicitado por el cliente
- 15.4. Adiciona los componentes requeridos: paquete de canales y números de equipos (entre 1 y 3 equipos, el 2do y 3er equipo con costo mensual de bs. 15 cada uno)
- 15.5. Confirma en la pantalla resumen con la preventa el número de equipos, servicios adicionales
- 15.6. Ingresar al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 15.7. Registra en el campo observación la glosa establecida para el trámite de venta

16. Imprime el contrato y requisitos cargados en la App (del centro de gestión CRM) y Solicitud de Servicios (Smart Flex)

- 16.1. Llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato
- 16.2. Archiva documentos para respaldo
Con lo que concluye el procedimiento, para continuar con el Procedimiento Instalación Migración DTH Tuves.

B) VENTA DE TELEVISIÓN DTH – TUVES CLIENTES NUEVOS POST PAGO (PLATAFORMA, ZONALES)



ASESOR COMERCIAL COMTECO

1. Verifica requisitos para venta DTH Tuves

- 1.1. Verifica requisitos para venta de servicio DTH Tuves
 - ✓ No tener deudas con COMTECO RL
 - ✓ No estar comprendido en el área de cobertura de Tv digital

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- 2.1. En caso de encontrarse en base de datos, continua con paso siguiente
- 2.2. Caso contrario, continua con paso 4

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea nuevo contrato, continua con paso 5
- Caso contrario, continua con paso 6

4. Realiza adición de cliente

- 4.1. Realiza adición de cliente en sistema Smartflex LBC-Adición de Cliente

5. Ingresa a nivel de cliente en el tablero a la opcion "Gestión de Productos"

- 5.1. Ingresa datos de la dirección : Ubicación Geografica, barrio y dirección
- 5.2. Ingresa categoría y subcategoría
- 5.3. Crea contrato nuevo: registrando tipo y dirección de cobro, tipo contrato y ciclo de facturación
- 5.4. Selecciona el plan comercial solicitado por el cliente (Para el plan Basico, solo un decodificador)
- 5.5. Adiciona los componentes requeridos: paquete de canales y números de equipos (entre 1 y 3 equipos, el 2do y 3er equipo con costo mensual de bs. 15 cada uno)
- 5.6. Confirma en la pantalla resumen con la preventa el numero de equipos, servicios adicionales
- 5.7. Ingresa al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 5.8. Registra en el campo observación la glosa establecida para el tramite de venta

6. Ingresa a nivel de contrato en el tablero a la opcion "Gestión de Productos"

- 6.1. Ingresa datos de la dirección : Ubicación Geografica, barrio y dirección
- 6.2. Ingresa categoría y subcategoría
- 6.3. Selecciona el plan comercial solicitado por el cliente
- 6.4. Adiciona los componentes requeridos: paquete de canales y números de equipos (entre 1 y 3 equipos, el 2do y 3er equipo con costo mensual de bs. 15 cada uno), equipo Comodato Tuves (Decodificador OVT DTH)
- 6.5. Confirma en la pantalla resumen con el cliente el numero de equipos, servicios adicionales
- 6.6. Ingresa al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 6.7. Registra en el campo observación la glosa establecida para el tramite de venta

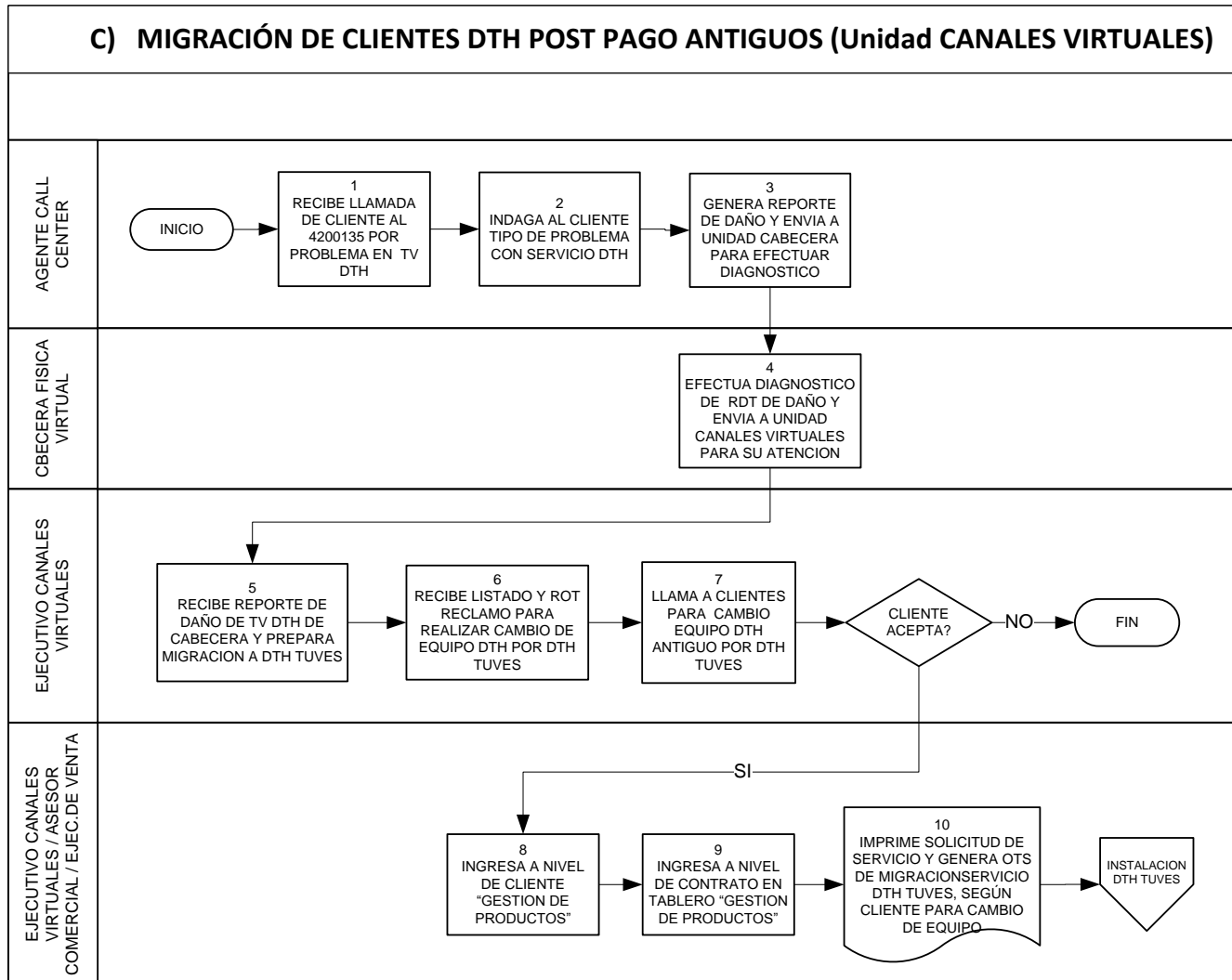
7. Imprime Solicitud de Servicios, Llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato

- 7.1. Recaba firma de cliente

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

7.2. Con lo que concluye el procedimiento, para continuar con el Procedimiento Instalacion Migracion DTH Tuves.

C) MIGRACIÓN DE CLIENTES DTH POST PAGO ANTIGUOS (UNIDAD CANALES VIRTUALES)



AGENTE CALL CENTER

1. Recibe llamada del cliente al 4522222 por problemas en el servicio de Tv DTH
2. Indaga del cliente tipo de problemas con servicio Tv DTH
3. Genera Reporte de Daño y envía a Unidad Cabecera para efectuar diagnostico

U.T. CABECERA FISICA VIRTUAL

4. Efectua diagnostico y envía Reporte de Daño a Unidad Canales Virtuales para su migración a DTH Tuves

Nota.- La Division T.I. debe adecuar la parametrización del sistema smartflex, para que cabecera pueda derivar el Reporte de Daño de servicio DTH a Unidad Canales Virtuales para la migración del cliente a DTH Tuves.

EJECUTIVO CANALES VIRTUALES

5. Recibe Reporte de Daño de Tv DTH de Cabecera y prepara migración a DTH Tuves

5.1 Recibe Reporte de Daño de DTH y prepara migracion, continuando en paso 8

6. Recibe listado de migración para realizar cambio de equipo DTH por DTH Tuves

6.1 Recibe de Gerencia Comercial listado de clientes DTH Post pago para realizar gestión de cambio de equipo antiguo por DTH Tuves.

7. Llama a clientes, para cambio de equipo DTH antiguo por DTH Tuves

7.1 Comunica a clientes que técnico de COMTECO se apersonara por su domicilio para cambiar equipo DTH antiguo (por discontinuidad del anterior proveedor de DTH) por DTH Tuves, explicando ventajas de cambio tecnológico , mejorar del servicio de Television DTH, por cambio de tecnología esperando decisión del cliente:

- Si cliente acepta la migracion, al paso siguiente
- Caso contrario, indica al cliente que a fin de año el servicio será apagado y finaliza

EJECUTIVO CANALES VIRTUALES / ASESOR COMERCIAL / EJECUTIVO VENTAS

8. Ingresa a nivel de Producto a la opcion “Gestión de Productos”

- 8.1. Ingresa categoría residencial y subcategoría Normal
- 8.2. Visualiza cantidad de equipos del cliente (con + y desglose Tv Cable), destiquea todos los componentes (para dar de baja equipos).
- 8.3. Selecciona Cambio de plan comercial, motivo técnico, cambio de tecnología
- 8.4. Visualiza el detalle de promociones activadas y desactiva
- 8.5. Digita en observaciones Migracion Tuves
- 8.6. Elige Aceptar al terminar con éxito

9. Ingresa a nivel de contrato en “Gestión de Productos”

- 9.1. Ingresa categoría residencial y subcategoría Normal
- 9.2. Digita click derecho y visualiza retiro de paquete (en caso de ser paquetizado)
- 9.3. Digita causa de Cambio de Plan Comercial
- 9.4. Digita en observaciones Migracion Tuves
- 9.5. Cambia duopack y selecciona el Plan que corresponda
- 9.6. Visualiza desglose de servicios, Internet instalado
- 9.7. Visualiza desglose de Tv DTH, opción Television con un solo derivado,
- 9.8. Adiciona los componentes requeridos: paquete de canales y números de equipos (entre 1 y 3 equipos, el 2do y 3er equipo con costo mensual de bs. 15 cada uno), equipo Comodato Tuves (Decodificador OVT DTH – alta equipos)

- 9.9. Selecciona paquete de canales, selecciona el que corresponda, aceptar
- 9.10. Destickea promociones activadas, Mes de la Patria y otros
- 9.11. Confirma en la pantalla resumen con el cliente el numero de equipos, servicios adicionales
- 9.12. Ingresa al carrito para verificar que los cargos sean los correctos
- 9.13. Registra en el campo observación la glosa establecida para el tramite de migración DTH Tuves.

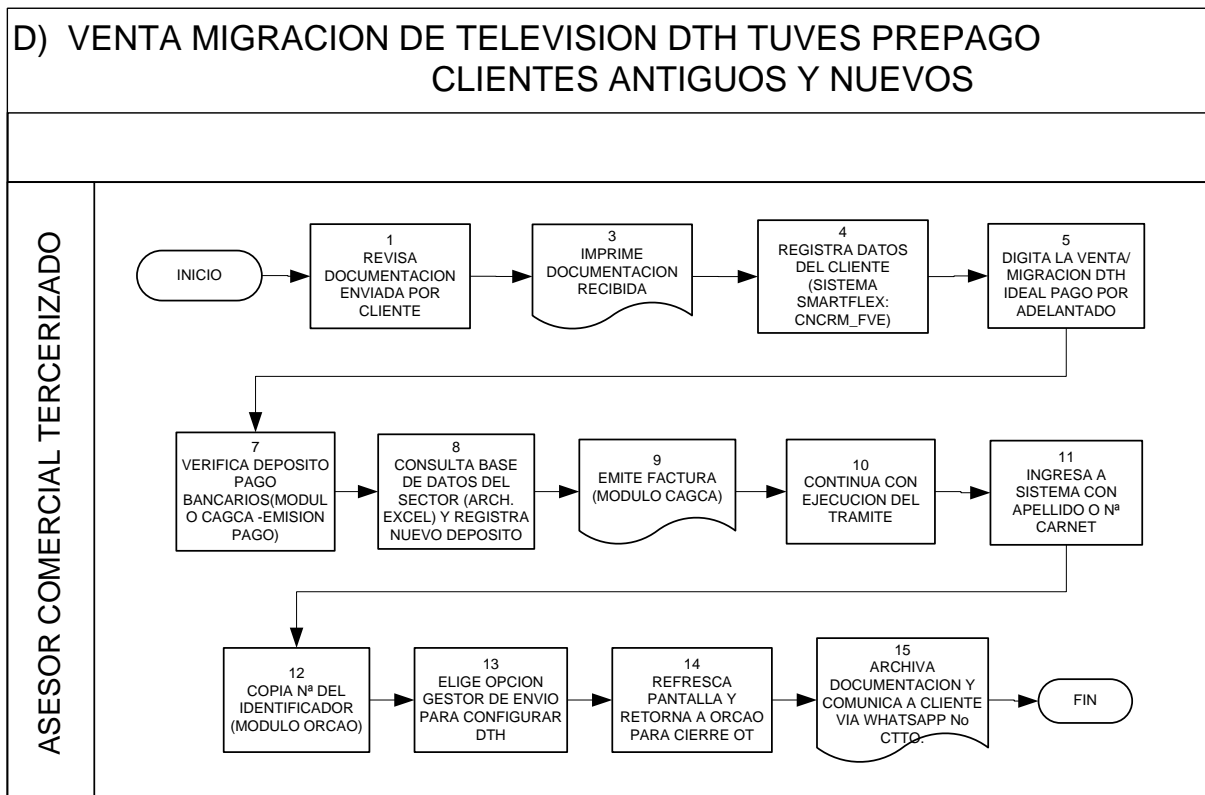
Nota.- Cuando el servicio es solo Tv DTH, el Plan es diferente al paquetizado.

10. Imprime solicitud de Servicios y genera Ordenes de Trabajo de Cambio de Plan Comercial según cliente para cambio de equipo

- 10.1 Imprime Solicitud de Servicios para generar Ordenes de Trabajo “Cambio de Plan Comercial” (Laboratorio y Centro de Operaciones); registrando datos del cliente, equipo DTH Tuves , Cantidad de Decos, Detalle de equipo a recoger del domicilio del cliente (LNB antiguo, Deco o Decos antiguos, cable RCA, fuente de poder y control remoto).
- 10.2 Con lo que concluye el procedimiento, para continuar con el Procedimiento Instalacion Migracion DTH Tuves.

D) Venta Migracion de Televisión DTH – Tuves Prepago Clientes Antiguos y Nuevos (Asesor Comercial Tercerizado)

Esta modalidad consiste en que el Asesor Comercial Tercerizado “Recibe los equipos de COMTECO RL en consignacion” y vende a su vez a los clientes que quieren el servicio DTH Tuves Prepago en zona tropical y rural, depositando los montos en cuenta de COMTECO.



ASESOR COMERCIAL TERCERIZADO

1. **Revisa documentación enviada por el cliente para venta/migración**
 - 1.1. Revisa documentación de clientes con servicio DTH Tuves sujetos a migración al servicio de DTH Tuves PREPAGO, mismos que cumplen con los siguientes requisitos:
 - Carnet de Identidad del Solicitante
 - Dirección exacta del lugar de instalación
 - Fotografía de pago del depósito bancario
2. **Imprime documentación recibida.**
3. **Registra datos del cliente (sistema smartflex : CNCRM_FVE)**
 - 3.1. En sistema smartflex, realiza el llenado de la planilla con datos personales del cliente (módulo LBC Adición Cliente), según información recibida.
4. **Digita la venta/migración DTH IDEAL PAGO POR ADELANTADO**
 - 4.1. Digita la venta (Modulo Cliente - Gestión de Producto), ticea derivado y con click derecho, incrementa puntos solicitados (no mayor a tres puntos).
 - 4.2. Digita Paquete de canales, finalizando de forma obligada con la opción de PREPAGO POR FACTURA CLIENTE.
 - 4.3. Registra en campo de observaciones Nombre del Responsable que solicita.
5. **Verifica depósito bancario (Modulo CAGCA – EMISION Pago).**
6. **Consulta en Base de Datos del Sector (archivo Excel) y registra el depósito**
 - 6.1. Registra el deposito, solicitando validación a Oficina de Cobranzas para la utilización del depósito.
7. **Emite Factura de Prepago (módulo CAGCA)**
 - 7.1. Emite factura, previa a la verificación de firma y fecha de validación del depósito, por parte de la Unidad de Cobranzas.
8. **Continúa elaboración de Trámite (módulos IMGAP)**
 - 8.1. Continúa con la elaboración de Tramite, previa recepción de la factura, entregada por Responsable de la Unidad.
9. **Ingresa a sistema smartflex con apellido o N° de carnet de identidad del cliente.**
 - 9.1. Continúa con opción COMPONENTE – ASIGNACION ASISTIDA, selecciona flecha de ANTENA, teclea un click y aparece flecha verde, GUARDA AL DISKET, con lo que 9
 - 9.2. Retorna al módulo CNCRM, opción Solicitudes – Ordenes de Trabajo y copia los números de identificadores (OTs) para trabajar en módulo ORCAO.
 - 9.3. Refresca pantalla en el CNCRM_FVE
10. **Copia el número del “Identificador” (OTs) módulo ORCAO**
 - 10.1 Copia para cierre de órdenes de trabajo (2 o 3 órdenes de trabajo generadas. Si son 2 equipos, el sistema genera 3 ordenes, si son 3 equipos, el sistema genera 4 ordenes).
 - 10.2. Registra número de serie del Decodificador y de la tarjeta Smart Card (opción ASIGNACION DE ORDENES INDIVIDUALES y despacha a otra pantalla al digitar 200 ÉXITO), teniendo cuidado del registro emparejado (decodificador con su tarjeta).

- 10.3. Verifica en la parte de abajo de la pantalla, el registro de un número “1” y luego copiar la serie del equipo y del Smart Card, registrado anteriormente
 - 10.4. Teclea aceptar para obtener un numero de orden, el cual se registra a lado del número del identificador que se esta trabajando.
 - 10.5. Revisa en pantalla principal orden de trabajo cerrada, misma que dispara un nuevo identificador (orden). Proceso que se repite para todos los equipos y tarjetas.
 - 10.6. Registra número de serie que empieza con el N° 1... (módulo ORCOR – Campo Item Seriado), extraer de las fotos enviadas por el solicitante.
11. **Elige opción GESTOR DE ENVIO, tipo de evento para configurar DTH Tuves.**
 - 11.1. Ticea IDENTIFICADOR PROCESAR y el sistema muestra ACTIVADO y CANCELAR, repitiendo lo mismo para cada equipo.
 12. **Refresca pantalla en el CNCRM_FVE y retorna al ORCAO**
 - 12.1. Retorna a ORCAO, para cierre de la orden de trabajo, de la misma manera de los que se cerraron anteriormente.
 - 12.2. Cierra la última orden de trabajo (PEX), se registra “200 éxito” y se registra nuevamente todos los equipos y tarjetas, cerrando todo este proceso ACTIVADO, enviando al grupo solicitado el N° de contrato.
 13. **Archiva documentación, comunica al cliente vía WhatsApp número de contrato**
Con lo que concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
				ORIGI NAL	COPIA
Tv Digital	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video Satelital Directo	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1
	Contrato de suministro del servicio de distribución de señales de audio y video (digital)	F	M	1	1
	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1
	Contrato de comodato equipo modem y accesorios (Banda ancha DTH)	F	M	1	1
	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUAN DO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro correcto de solicitudes de venta de servicios DTH Tuves de COMTECO hasta la instalación.	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente Div. Ventas	Asesor Comercial	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total solicitudes de venta DTH registradas correctamente hasta la instalación}}{\text{Total solicitudes de venta DTH registradas}} \times 100$ <p>Nota: ventas registradas correctamente, hace referencia a la digitación de solicitudes sin errores de datos u omisiones.</p>				
PARÁMETRO	<p>Menor o igual a 48 horas desde la emisión de solicitud de cliente: Aceptado</p> <p>Mayor a 48 horas: observado</p>				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Tarifas del servicio DTH Tuves

Anexo 2.- Tarifas del servicio Multimedia (Empaquetados)

Anexo 3.- Política del servicio DTH Tuves

ANEXO 1.- TARIFAS DEL SERVICIO DTH TUVES

Tarifas del servicio de distribución de señales - Satelital (DTH)

(Valores expresados en bolivianos - Incluye IVA)

Area de Servicio	Nombre del Plan o Categoría		Costo de instalación (1) Bs.	Tarifa mensual Bs.	Punto adicional (2) Bs./Mes	Número de canales		
						SD	HD	AUDIO
Nacional (*)	I. Residencial (3)							
	1	DTH MEGA HOGAR TV / BASICO	0.0	160.0	15.0	45	10	11
	2	DTH MEGA HOGAR TV / SUPERIOR		180.0	15.0	57	29	11
	I.1 Paquetes PREMIUM (4)							
	a)	FOX PREMIUM	(3)	30		6	1	
	b)	HBO PREMIUM		30		4		
	c)	ADULTO		30		1		
	d)	DUO PREMIUM (a + b)		50		10	1	
	e)	PREMIUM (a + b + c)		70		11	1	
	I.2 Servicios complementarios (5)							
	1	Reconexión	15					
	2	Traslados	200					

Notas

(*) Servicio sujeto a factibilidad técnica y de cobertura geográfica.

(1) Sin costo de Instalación en la Modalidad Postpago y Pre Pago, incluye Kit de Equipo en Comodato (ANTENA, LNB, hasta 1 DECODIFICADOR y Accesorios) para permanencia mínima de 18 meses, sin costo de Instalación, más costo de Kit de Equipos (ANTENA, LNB, 1 a 3 DECODIFICADORES y Accesorios, consulte precios y formas de pago).

(2) Incluye decodificador en comodato para la modalidad Postpago. No aplica costo de punto adicional en la modalidad Prepago.

(3) Prepagos de 1, 3, 6 y 12 meses.

(4) Requisito: Disponer de los planes BASICO O SUPERIOR y/o empaquetados.

(5) Por evento

DISCONTINUACION DE PLANES: Plan FULL HD - Postpago, Plan SD IDEAL, Adulto A (Venus) y Adulto B (Venus & Play Boy)

ANEXO 2.- TARIFAS DEL SERVICIO MULTIMEDIA (EMPAQUETADOS)

II. Tarifas del Servicio Multimedia (Empaquetados) (Valores expresados en bolivianos)

Ciudad	Tipo de Cliente	Plan /Categoría/paquete (*)	Tarifa Mensual Bs.	Servicios Multimedia (Paquetes)			
				Telefonía Local (Voz) (I)	Acceso a Internet (Datos) (II)		Distribución de Señales (Audio y Video) (III)
					Velocidad (Mbps)	Volumen (MB)	
COCHABAMBA	1. RESIDENCIAL						
	CONEXIÓN DUO - DTH						
	a)	BASICO (Nueva)	349.0		Hasta 20 Mbps		Satelital - DTH: 28 señales HD + 59 señales SD + 11 señales de audio
	b)	AVANZADO (Nueva)	468.0		Hasta 40 Mbps		
	c)	PREMIUM (Nueva)	548.0		Hasta 60 Mbps		
	MULTICONEXION DTH						
	a)	BASICO (Nueva)	419.0	Red inalámbrica (HSPA+), con llamadas locales y/o rurales ilimitadas	Hasta 20 Mbps	Ilimitado	Satelital - DTH: 28 señales HD + 59 señales SD + 11 señales de audio
	b)	AVANZADO (Nueva)	518.0		Hasta 40 Mbps		
	c)	PREMIUM (Nueva)	598.0		Hasta 60 Mbps		
	LINEA FIJACOM VOZ&DATOS						
	a)	INICIAL (Nueva denominación)	39.0	Red inalámbrica (HSPA+), con llamadas locales y/o rurales ilimitadas		600 MB´s	
	b)	DATOS - P (Nueva)	45.0			800 MB´s	
	c)	DATOS - P+ (Nueva)	54.0			1.200 MB´s	
	d)	DATOS - S (Nueva)	59.0			2.200 MB´s	
	e)	DATOS - M (Nueva)	72.0			3.200 MB´s	
	f)	DATOS - M+ (Nueva)	95.0			5.200 MB´s	
	g)	DATOS - L (Nueva)	135.0			10.000 MB´s	
	h)	ILIMITADO (Nueva)	39.0			Ilimitado	

Notas:

(*) Modalidad Postago, no aplica costo de habilitación o instalación, requiere una permanencia mínima de 18 meses con el servicio, de lo contrario el usuario deberá cancelar la diferencia equivalente a Bs. 30 por cada mes pendiente para el cumplimiento de la permanencia descrita ; otros servicios adicionales según tarifas vigentes. Sujeto a factibilidad técnica de red.

(I) El servicio telefónico no incluye llamadas a Teléfonos Públicos (Urbanos y Rurales), SVA Audiotexto de la misma red u otra red, Números 900, 901, Móviles, VoIP y Larga Distancia, que se factura según tarifas vigentes. Red inalámbrica (HSPA+), Incluye la Tarjeta USIM y Traslado recurrente del usuario, se requiere un aparato Teléfono Fijo ZTE-Modelo WP720, consulte precios y formas de pago; los usuarios con equipos terminales propios, previamente deben registrar el IMEI para su habilitación.

(II) Accesos: con XDSL Incluye modem con WIFI en calidad de comodato y FO incluye equipo terminal (ONT) con WIFI en calidad de comodato. En los planes por volumen, la velocidad de navegación del Acceso Inalámbrico Fijo, será determinada por la red a momento de la conexión bajo la característica de "Mejor esfuerzo"; consumido los MBs del plan contratado, se recarga según bolsa de datos vigente, llamando al 109, los MBs no consumidos se acumulan por dos meses, excepto los planes ilimitados.

(III) Para accesos de: DTH, usuarios nuevos tendrán derecho Hasta un Punto, Kit de equipos en comodato compuesto por una Antena, LNB, Decodificador, Control remoto, Smart Card y Miscelaneos; Segundo y Tercer punto con decodificador en comodato a costo por cada punto adicional Bs. 15; otros servicios complementarios, según tarifas vigentes. Ver Grilla de Canales en la WEB de comteco.com.bo; Incluyen 11 Señales de Audio.

DISCONTINUACIÓN DE PLANES EN ACCESO A INTERNET: INALAMBRICO S, FIJACOM DATOS XL (Anterior XG), FIJACOM DATOS XG (Anterior XXG), FIJACOM DATOS XG en sus series 1, 2, 3 y 4 ; asimismo, los planes Dial Up Infinito, Super Ready y Tarjetas prepago.

DISCONTINUACIÓN DE PLANES MULTIMEDIA O EMPAQUETADOS: FULL INALAMBRICO S+, DUO FIJACOM SOCIO, DUO FIJACOM ADICIONAL, DUO FIJACOM USUARIO y Duo Pack TB-DTH

**En la tabla de planes multimedia falta el CONEXIÓN DUO DTH (adsl hasta 16 megas)
MULTICONEXION DTH (adsl hasta 16 megas con telefonía fija)**

**Para estudiantes extranjeros actualmente se solicita carnet de extranjero y carnet de estudiante, el solicitar certificado de estudios es una barrera de entrada
Extranjeros solo prepago?? Actualmente vendemos post pago**

ANEXO 3.- POLITICA DEL SERVICIO DTH TUVES

OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA	Incrementar Cantidad de clientes con tecnología DTH y Migraciones de Clientes con TV DTH (antigua): - Migración Televisión DTH "Antigua" - Televisión DTH (Plan Superior incluye 97 Señales (57 SD - 29 HD - 11 Audio y Plan Básico 66 Señales (45 SD - 10 HD - 11 Audio)
TARGET	1. Aplica a Usuarios (TV DTH Antigua Suelta) antiguos "MIGRACION" 2. Aplica a Usuarios (TV DTH Antigua Empaquetados) antiguos "MIGRACION". 3. Aplica a Usuarios (TV DTH Antigua Suelta) Nuevos 2. Aplica a Usuarios (TV DTH Antigua Empaquetados) Nuevos.
CONCEPTO Y MECANICA	CONCEPTO 1. Promoción masiva de migración y Venta Nueva de TV DTH (TuVes). 2. Modalidad POST PAGO. MECANICA 1. Cliente debe cumplir los requisitos 2. Se verifica la factibilidad técnica 3. Se digitan las solicitudes del o los servicios que solicita el cliente (en caso de nuevos empaquetamientos puede optar por 2 o 3 servicios 4. Se proveerá UN Decodificador para el Plan BASICO en calidad de Comodato. 5. El cliente está en la posibilidad de solicitar Decodificadores "Adicionales" con un costo de 15.- Bs. mensuales para el 2do y 3er Decodificador (máximo 3 Decodificadores) se puede solicitar decodificador adicional al momento de realizar la solicitud o en su defecto esperar para realizar la solicitud una vez Cerrada la OT de trabajo de instalación (misma que se prevee en un lapso maximo de 72 horas). 6. El Paquete de Canales PREMIUM (PAQUETE FOX DTH, PAQUETE HBO DTH, PAQUETE DUO PREMIUM DTH o PAQUETE PREMIUM DTH según requerimiento del Cliente) estará habilitado para su comercialización y debe ser tiqueado en el momento de la digitación o a solicitud posterior de la instalación tomando en cuenta que el monto por Canales PREMIUM "NO es PRORRATEABLE" según Tarifario Vigente. 7. Se debe informar al cliente la modificación del Monto Mensual por concepto de mensualidad por migración a TV DTH Nuevo (Incremento a su tarifa actual), en caso de requerir el servicio Premium, debe ser el cliente quien solicite por cualquier canal de ventas según Tarifario Vigente. 8. para el caso de PRE PAGOS el distribuidor o Asesor Comercial Tercializado será el que provea el equipamiento, Comteco R.L. solo proveerá el servicio (Según Oferta Comercial y Tarifario Vigente), quedando el mantenimiento como responsabilidad del distribuidor deslindando responsabilidad por equipamiento Comteco R.L.
PERIODO DE VIGENCIA	Fecha de inicio: 01 Julio del 2020 Fecha de fin: Indefinido
COMERCIALIZACIÓN	1. Comercialización directa en la Plataforma, oficinas zonales, Contac Center, Call Center, Canales Virtuales, Etc. y a través del equipo de Free Lancers. 2. Migraciones estara a cargo de la unidad de FIDELIZACION en coordinacion con empresas Tercializadas. 3. Activaciones BTL en puntos estratégicos (Puntos Móviles de COMTECO).
PENALIZACIÓN	1. Tiempo mínimo de permanencia de 18 meses. 2. La baja en modalidad POST PAGO procede de inmediato, previa devolución de equipos otorgados en comodato y adicionales con costo. Aplica la penalidad de pago de beneficios recibidos o 30 Bs por mes que falta hasta cumplir el mínimo de permanencia. 3. En caso de no devolver los equipos y/o accesorios (no procede la Baja).
RESTRICCIONES	1. No aplica migraciones o venta dentro de cobertura TV Digital 2. No aplica a clientes extranjeros sin residencia permanente y/o sin carnet de identidad boliviano. 3. Al ser Plan Comercial y producto NUEVO no se podrá reutilizar equipamiento Planes Antiguos (Decodificador, Smart Card y LNB)
BENEFICIOS	CLIENTES NUEVOS - Costo de Instalación CERO (independiente de la fecha en que se suscribe). - decodificadores: 1er Decodificador en COMODATO 2do Decodificador 15.- Bs. Mensuales 3er Decodificador 15.- Bs. Mensuales CLIENTES MIGRADOS - Costo de Instalación CERO (independiente de la fecha en que se suscribe). - decodificadores: 1er Decodificador en COMODATO 2do Decodificador 15.- Bs. Mensuales 3er Decodificador 15.- Bs. Mensuales

En concepto y mecánica punto 4 indica que se entrega un solo equipo al plan BASICO, pero se acordó que serán 2.