

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	8
IV	ANEXOS	9

APROBADO

GERENTE COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

Por: Oficina Zonal Ivirgarzama
Gestión de Calidad

Fecha: Octubre 2016

ig

Por:

Fecha:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL - TÉCNICO TELEVISIÓN DTH EN IVIRGARZAMA

b) OBJETIVO:

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para la recepción de materiales y equipos, venta, instalación, cambio de equipos, cambio con equipo vendido, reinstalación y baja de televisión DTH, en oficina Zonal Ivirgarzama.

c) ALCANCE

Inicia con la recepción de equipos y materiales de TV DTH y concluye con el registro de baja.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Oficinas Zonales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) División de Administración
- b) Gestión Comercial Segmento Masivo
- c) Div. Cobranza y Cartera
- d) Depto. Almacenes

ENTRADA	SALIDA
ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES (ADM-ALM-P01)	DUCLA, RECUPERACIÓN DE EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS (TEC-DPA-P11)

f) DEFINICIONES

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

Intraway: Sistema de Gestión de DTH (enlace)

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

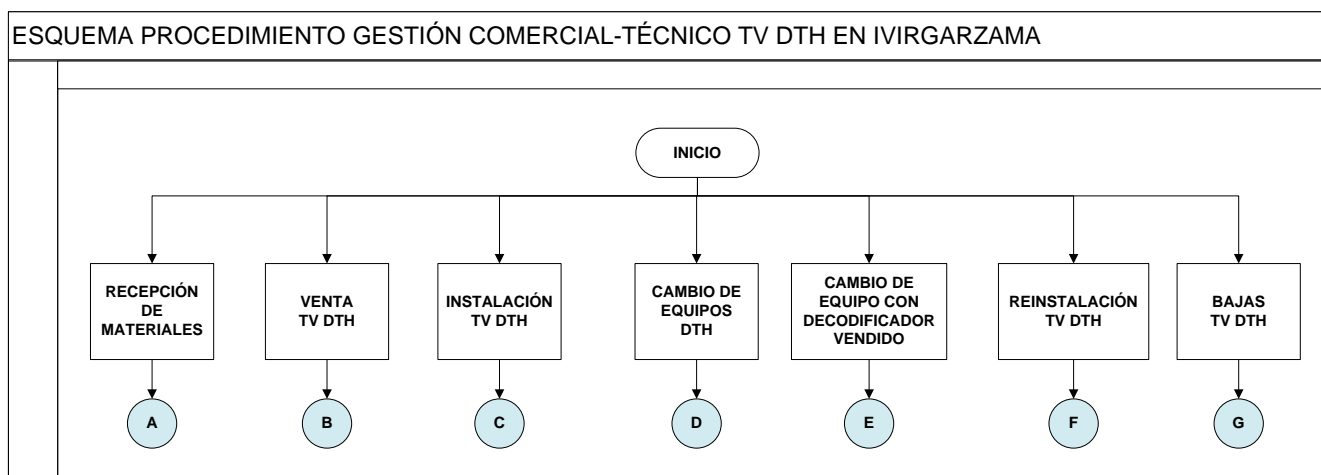
Tarjeta Smartcard: Palabras inglesas que significan “Tarjeta Inteligente”, esta tarjeta está constituida por circuitos integrados, que ejecutan actividades según la lógica programada y almacenada en su memoria no volátil y además está dotada de cierta seguridad como protección de la información que resguarda. Una de las principales aplicaciones en los sistemas de telecomunicaciones inalámbricos es el “SIM” (Subscriber Identity Module).

Sistema NAF: Núcleo Administrativo Financiero. Plataforma informática para la gestión contable de Administración y Finanzas.

Sistema Smartflex: Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa de empresas de telecomunicaciones y servicios públicos, concebido y construido, sobre una arquitectura homogénea, que bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

II OPERATORIA

La gestión integral del procedimiento está compuesta por las siguientes 7 etapas:



A) RECEPCIÓN DE MATERIALES ALMACEN IVIRGARZAMA

Encargado Counter Ivirgarzama

1. Realiza requerimiento de equipos y materiales DTH a Responsable Oficinas Zonales para gestión correspondiente con Div. Administración

Jefe Div. Administración

2. Instruye a Depto. Almacenes y Depto. Activos Fijos la dotación de lo solicitado

Encargado de Almacén

3. Realiza traspaso de Almacén central a Subalmacén Ivirgarzama mediante sistema NAF y/o Sistema Smartflex, según corresponda, de acuerdo a requerimiento autorizado por Div. Administración.

Encargado Counter Ivirgarzama

4. Recoge una vez al año o de acuerdo a demanda, de Almacén Central, equipos decodificadores, tarjetas Smartcard, antenas, LNB, conectores, cable coaxial, grampas y accesorios, según procedimiento "ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES".

Encargado de Activos Fijos

5. Realiza la entrega de equipos decodificadores al almacén solicitante (Sub-Almacén Ivirgarzama). Efectuando, en sistema Smartflex, carga de los números CAS de los equipos decodificadores, en la cuenta de sub-almacén Ivirgarzama

Encargado de Almacén

6. Registra
 - En sistema Smartflex: Realiza la carga de los números CAS de la tarjeta Smartcard, para poder realizar gestión de servicio DTH mediante Intraway con Perú
 - En sistema NAF: Realiza el ingreso de los equipo decodificadores DTH según Nota de Activos Fijos para luego realizar el traspaso a la Zonal Ivirgarzama
 - En sistema NAF: Realiza el traspaso de los materiales, equipos decodificadores, tarjeta Smartcard, antena, LNB, conector, cable coaxial, grampas y accesorios
7. Remite en hoja Excel vía correo electrónico los números CAS de los decodificador y tarjetas Smartcard a Encargado Counter Ivirgarzama, concluyendo la parte correspondiente a Recepción de Materiales

B) VENTA DE TV DTH EN IVIRGARZAMA

Encargado Counter Ivirgarzama

1. Solicita a cliente, requisitos para venta Televisión DTH, según Anexo 2 del presente procedimiento
2. Ingresa a Smartflex “Gestión de Productos”, registra datos de cliente y crea contrato, ingresando dirección de cobro y ciclo de facturación.
3. Digita datos de dirección de instalación geográfica
4. Ingresa datos de categoría y subcategoría
5. Elige plan comercial y tickea componentes requeridos según estructura del producto
 - Si se encuentra en central de riesgo, concluye el procedimiento
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
6. Registra número de equipos solicitados en la fecha (los otros dos pueden ser solicitados en otras fechas, tomando en cuenta que el contrato es para 3 instalaciones)
7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente
 - Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 2

8. Digita datos en observaciones y tickea emisión de factura
9. Imprime Formulario Solicitud de Servicios y recaba firma del cliente
 - Original para COMTECO R.L.
 - Copia para cliente
10. Llena contrato de comodato (solo para casos de venta a Hoteles) y recaba firma
 - Original para COMTECO R.L.
 - Copia para cliente
11. Realiza cobro correspondiente, genera factura y entrega a cliente
12. Realiza depósito a final de jornada, de cobro por servicio y ventas realizadas, en Banco Unión, escanea comprobante de depósito y reporte, remitiendo a Encargado de Cartera mediante correo.
13. Reporta mensualmente a Responsable Oficinas Zonales, detalle de ventas realizadas, concluyendo la parte correspondiente a Venta TV DTH.

C) INSTALACIÓN TV DTH EN IVIRGARZAMA

Encargado Counter Ivirgarzama

1. Retira equipo de Almacén, para configurar
2. Registra en Hoja Excel en orden cronológico: decodificador, tarjeta, O.T. de configuración, contrato, producto, nombre, equipo utilizado, antena, LNB simple/doble, número de metros de cable coaxial, número de conectores (de uno o de los 3 casos)
3. Ingresa a sistema DTH (Sistema de Provisionamiento), registra número de CAS y número de tarjeta
4. Transporta datos de abonado a hoja Excel y detalla código de tarjeta y código CAS
5. Ingresa datos de hoja de trabajo Excel (pareo) a sistema Smartflex módulo ORCAO , generando orden relacionada
6. Liga en módulo ORCAO decodificador y tarjeta a contrato y producto a través de orden de trabajo de configuración
7. Enlaza a satélite o Intraway, con número de decodificador, en módulo ORCOR
8. Realiza prueba de funcionamiento de la señal en televisor
 - Si el pareo ha sido correcto y la prueba con televisor exitosa, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 7
9. Imprime rotulo con datos para pegado a caja de decodificador
10. Legaliza orden de trabajo en sistema

Técnico Multiservicios Ivirgarzama

11. Recoge equipo y antenas solicitadas por usuario
12. Procede con la instalación de antena y demás componentes necesarios para la provisión del servicio Tv DTH
13. Realiza descargo de materiales y equipos según datos registrados en Hoja Excel.

Encargado Counter Ivirgarzama

14. Cancela a Técnico Multiservicios, por cada instalación ejecutada
15. Realiza descargo en NAF, al día siguiente según ventas realizadas y material/equipos utilizados.

Responsable Oficinas Zonales

16. Obtiene, mensualmente, detalle de llamadas, de celular corporativo de Técnico Multiservicios. De existir llamadas excedentes comunica a Oficina Zonal Ivirgarzama para que Técnico cancele monto correspondiente y realice depósito en Banco Unión, remitiendo comprobante. Con lo que concluye la parte correspondiente a Instalación TV DTH.

D) CAMBIO DE EQUIPOS DTH EN IVIRGARZAMA

Encargado CounterIvirgarzama

1. Analiza tipo de reclamo para cambio de equipo
 - Si es señal codificada, continúa con paso siguiente
 - Sin audio, continúa con paso 3
 - Fuente quemada, continúa con paso 4
 - Loading Software continúa con paso 5
 - Sin señal, continúa con paso 5
 - Casos que requieren la presencia de técnico en domicilio, continúa con paso 6
2. Realiza refresh desde sistema
3. Recepciona reclamo y despacha a Técnico Multiservicios para reparación
4. Recepciona fuente quemada y entrega a Técnico Multiservicios para cambio de fuente de otro decodificador con baja
5. Genera reclamo en Smartflex y en módulo TTCAD procede a cambio, con la O.T. de daño, anotando serie de equipo dañado y nuevo
6. Genera reclamo, imprime orden de trabajo y despacha a Técnico Multiservicios para reparación en domicilio de cliente.

7. Elabora, a fin de mes, lista de reparaciones ejecutadas por Técnico Multiservicios
8. Remite a Responsable Oficinas Zonales

Responsable Oficinas Zonales

9. Revisa cierre de O.T.s y gestiona cancelación a Técnico Multiservicios, según escala de trabajos realizados de acuerdo a dificultad de reparación, concluyendo la parte correspondiente a cambio equipo DTH.

E) CAMBIO DE EQUIPO CON DECODIFICADOR VENDIDO

Encargado Counter Ivirgarzama

1. Genera reclamo en sistema Smartflex
2. Registra nuevo decodificador y tarjeta, con la orden de trabajo de daño
3. Registra orden de trabajo, decodificador y tarjeta que está siendo asignada a cliente
4. Genera factura en CxC, realiza cobro y entrega factura a cliente
5. Efectúa depósito en Banco Unión, escanea comprobante y reporte de cambios remitiendo a Encargado Cartera mediante correo
6. Realiza descargo de equipos en Sistema NAF, concluyendo la parte correspondiente a cambio de equipos

F) REINSTALACIÓN TV DTH

Encargado Counter Ivirgarzama

1. Realiza instalación nueva (a solicitud de cliente que ha sido objeto de retiro una vez fenecido el plazo límite de pago y el sistema ha retirado producto y contrato), anulando los cargos de equipo, puesto que cliente ha realizado compra de equipos.
2. Solicita autorización a Jefe Div. Gestión Proyectos, vía correo electrónico con copia a Jefe Segmento Masivo y Div. Facturación
3. Digita contrato y configura
4. Remite factura a Jefe Div. Facturación
5. Procede de acuerdo a inciso C) del presente procedimiento "Instalación Tv DTH"
6. Recomienda a cliente encender los equipos posterior al trámite de reinstalación para enlazar a señal satelital

Jefe Div. Facturación

7. Anula factura por cargo de equipos y emite factura en CXC por servicio
8. Remite factura a Encargado Counter Ivirgarzama

Encargado Counter Ivirgarzama

9. Contacta a cliente para entrega de factura, con lo que concluye la parte correspondiente a Reinstalación Tv DTH.

G) BAJAS TV DTH EN IVIRGARZAMA

Técnico Multiservicios

1. Retira equipos decodificadores, controles y antena de domicilio de cliente
2. Entrega a Encargado Counter Ivirgarzama

Encargado Counter Ivirgarzama

3. Registra baja en hoja Excel
4. Resguarda equipos decodificadores, antenas, LNBs, en almacén Ivirgarzama
5. Coordina de acuerdo a inciso D) Recuperación de equipos por baja TV Satelital, de procedimiento "DUCLA, RECUPERACIÓN DE EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS", concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

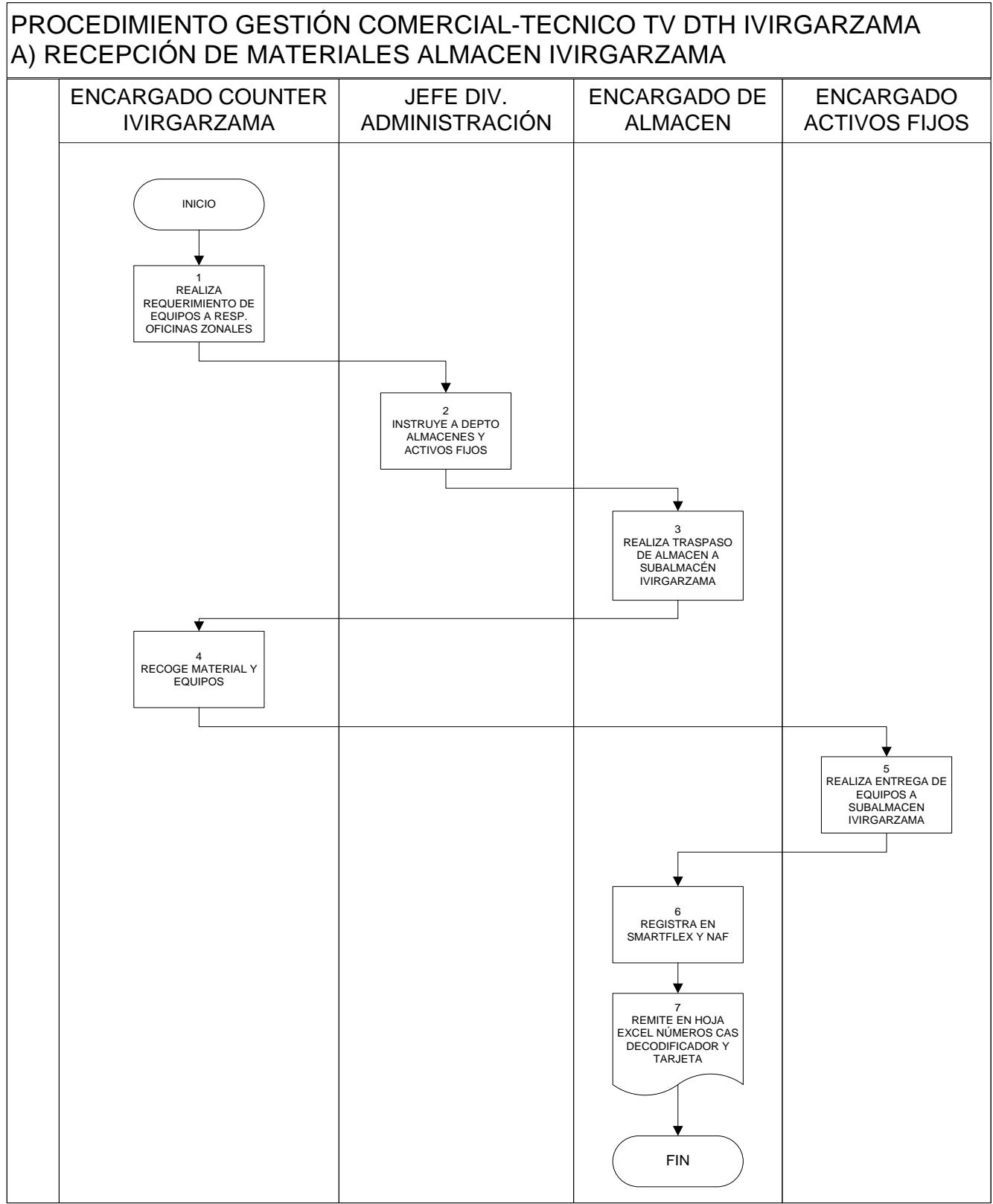
Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video Satelital Directo	F	M	1	1
Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1

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

2.- INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

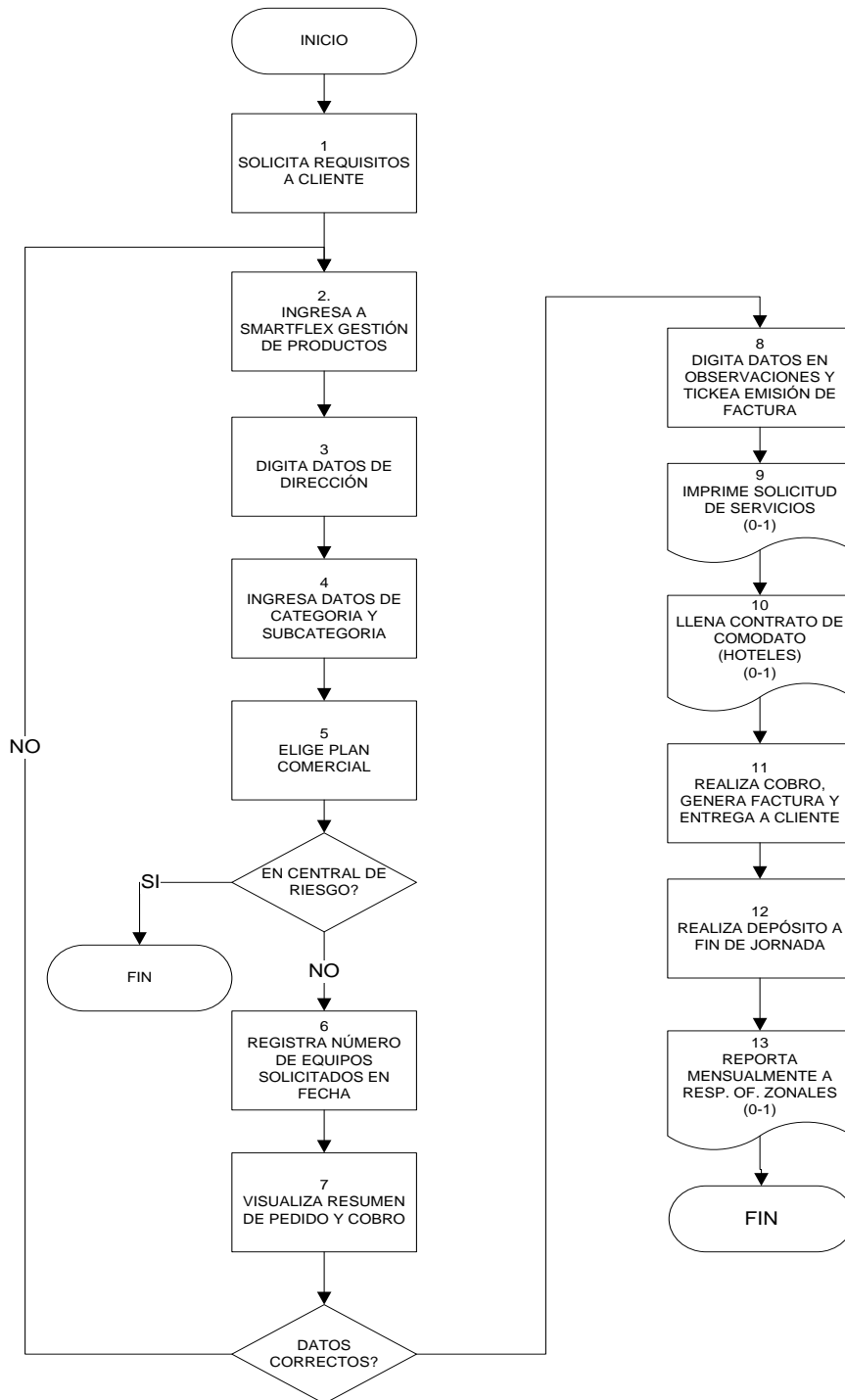
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Gestión comercial técnico Tv DTH en Ivirgarzama	Sistema Smartflex	Oficina Zonal Ivirgarzama	Encargado Counter Ivirgarzama	Periódicamente
FÓRMULA	Depósito de cobro por servicio y ventas realizadas				
PARÁMETRO	Dentro las 24 o 48 horas siguientes de efectuado el cobro				

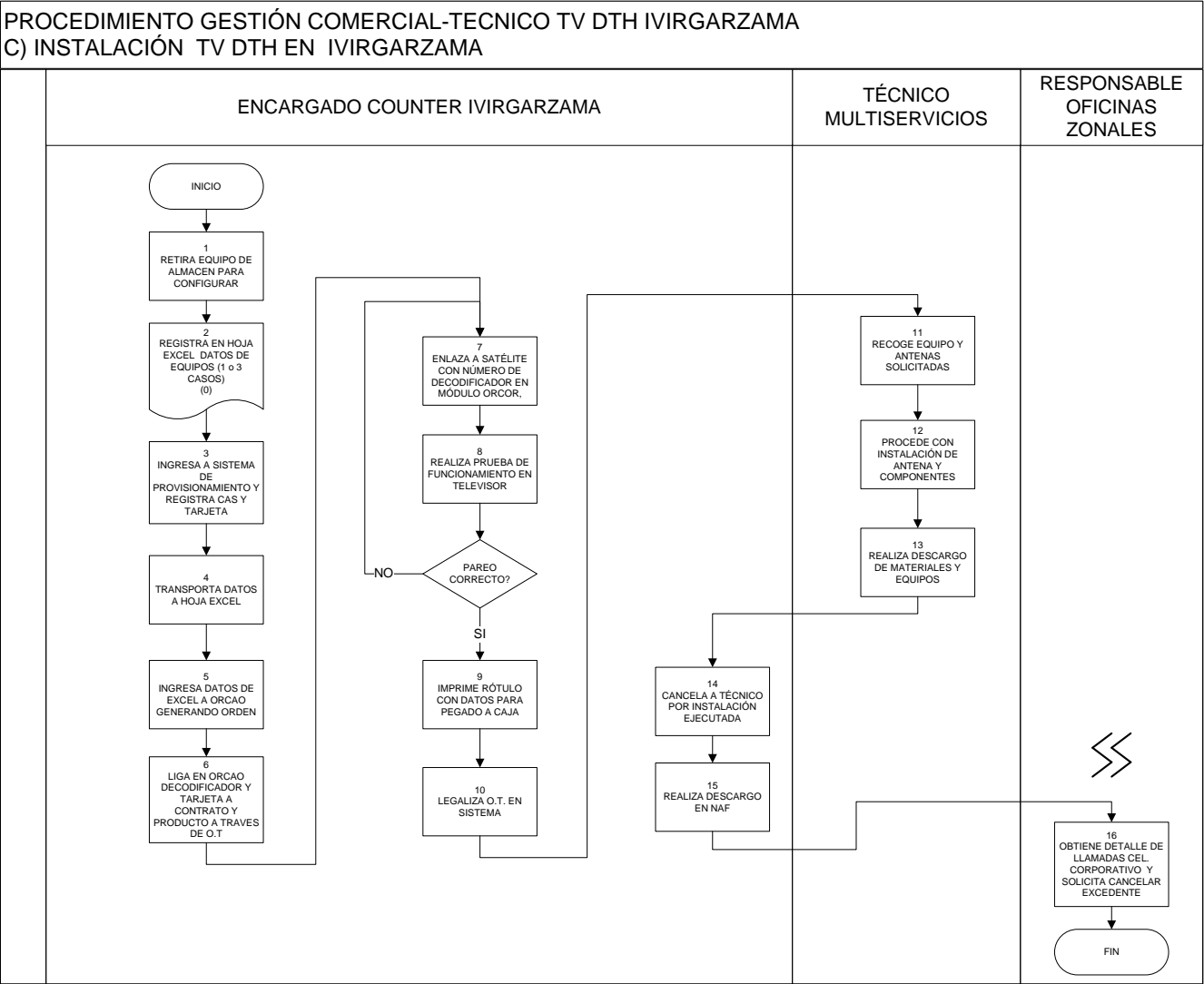
IV ANEXOS
ANEXO I - Diagrama de Flujo

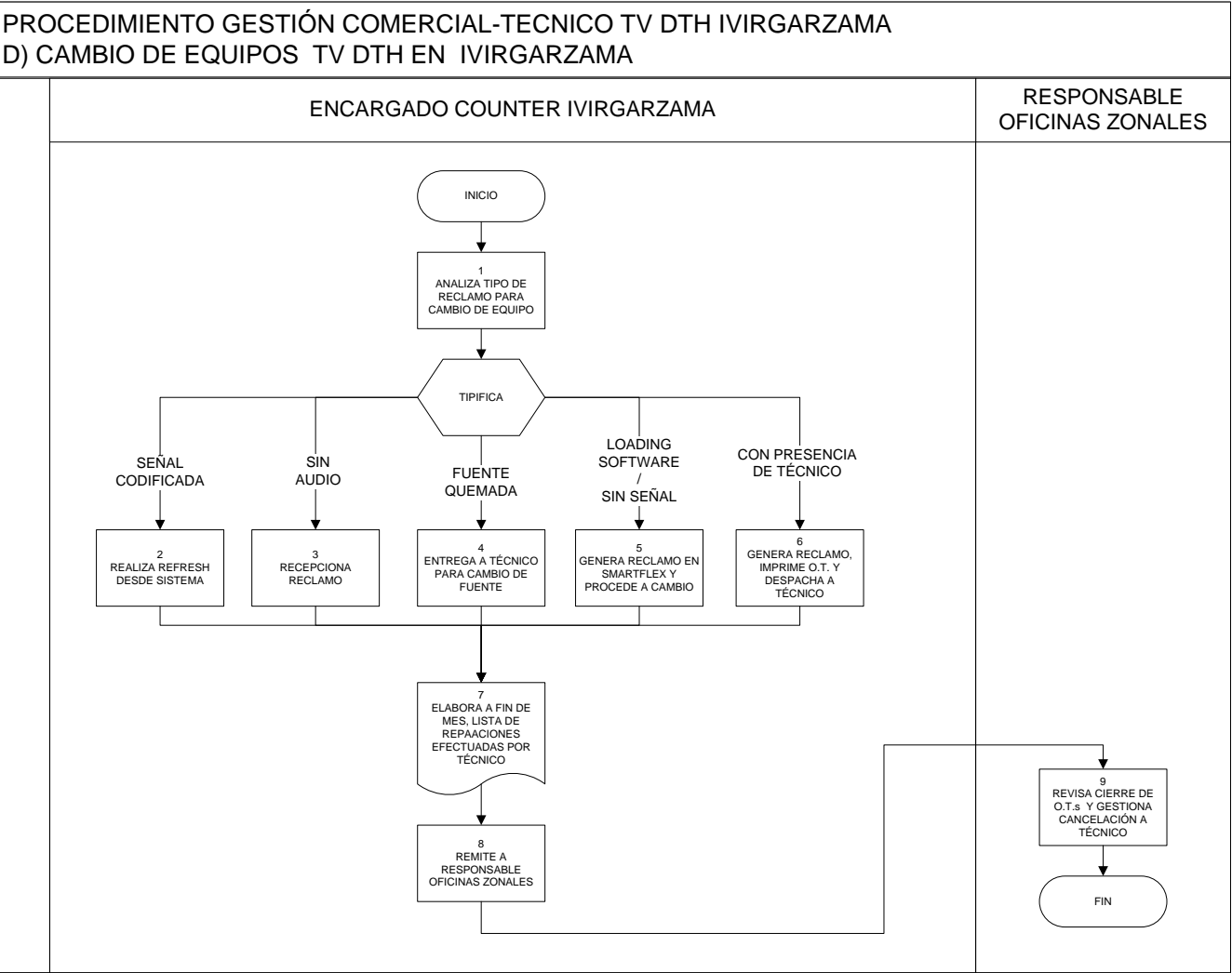


PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL-TECNICO TV DTH IVIRGARZAMA B) VENTA TV DTH EN IVIRGARZAMA

ENCARGADO COUNTER IVIRGARZAMA

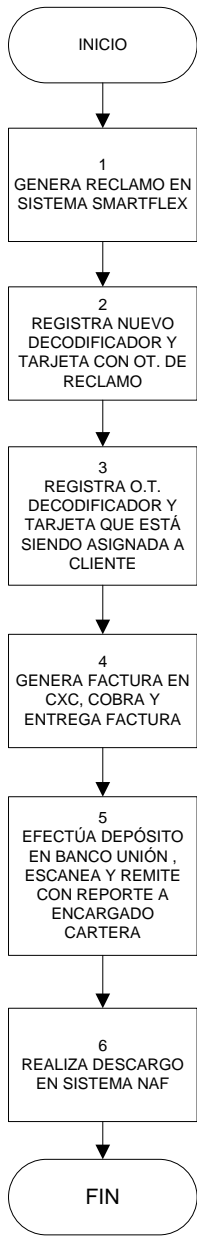




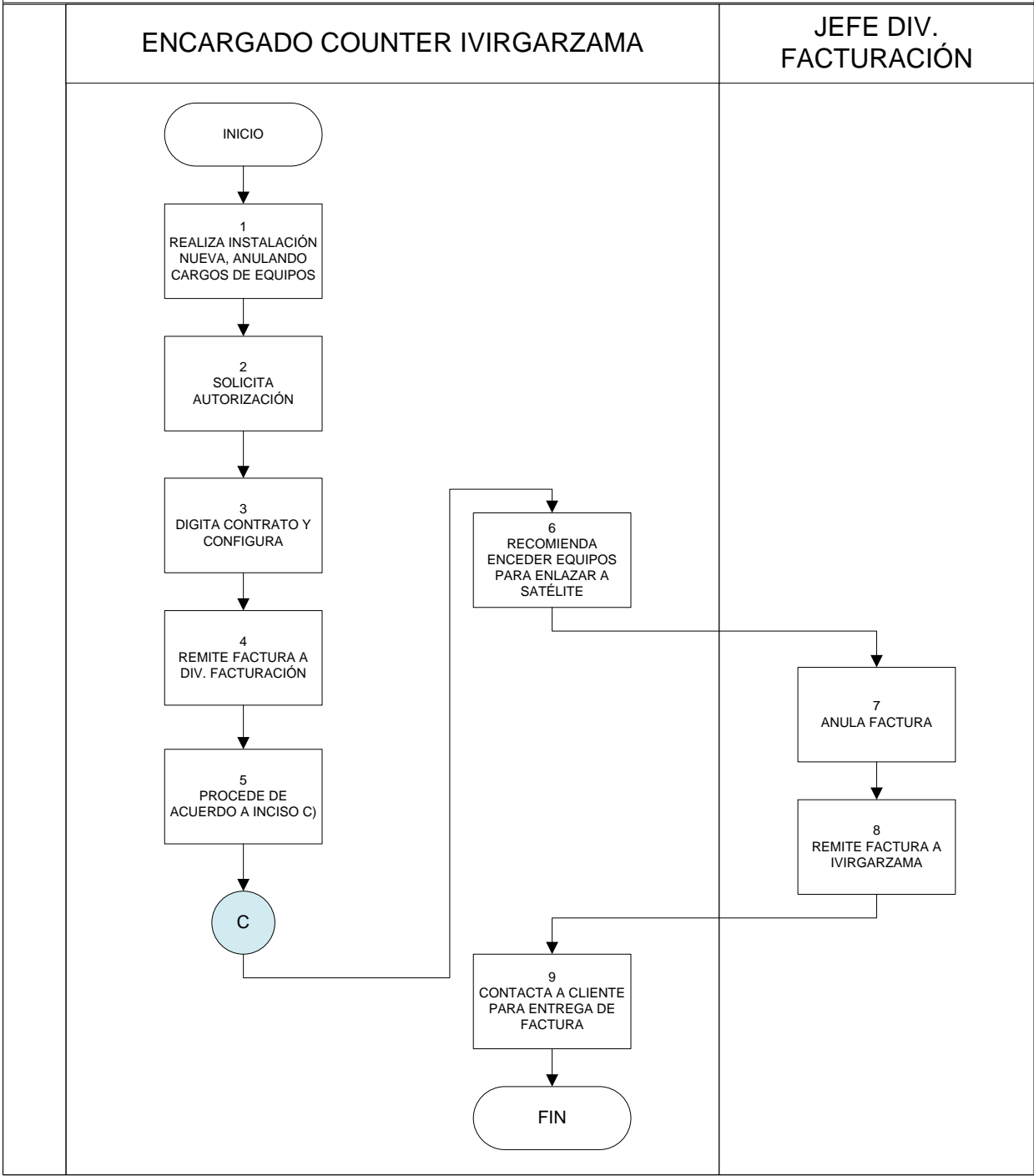


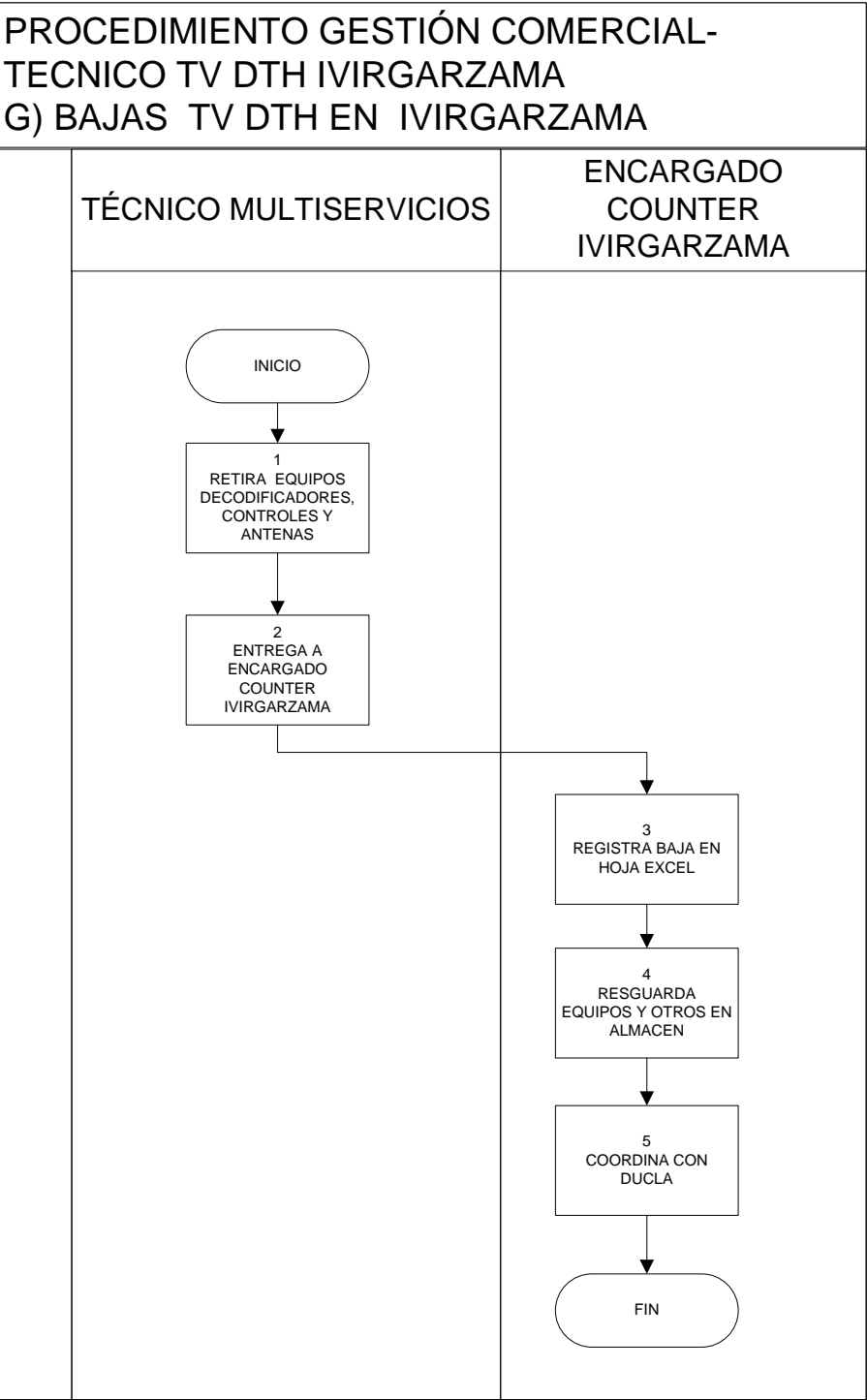
PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL-TECNICO TV
DTH IVIRGARZAMA
E) CAMBIO DE EQUIPO CON DECODIFICADOR VENDIDO

ENCARGADO COUNTER IVIRGARZAMA



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL-TECNICO TV DTH
IVIRGARZAMA**
F) REINSTALACIÓN TV DTH EN IVIRGARZAMA





ANEXO 2.- REQUISITOS

DTH (TV SATELITAL)		
Tipo de pago	Plan Comercial	Requisitos
Pago adelantado	Básico Ideal Flex - Prepago (Plan para Trópico zonal Ivirgarzama)	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopia C.I. del titular del contrato (contrato para instalación hasta 3 direcciones domiciliarias) - Número de celulares - Dirección de instalación de los 3 clientes - Cancelación de 551 Bs. por cada uno (comprende la venta de una antena completa, LNB simple, decodificador, tarjeta, 18 metros cable coaxial, 2 conectores y la instalación de los equipos) - Cancelación de 174 Bs. por el primer mes de servicio (58 Bs. por cada cliente) - En caso de que cuente con antena se descuenta 100 Bs. a la venta en Smartflex.