

GESTION POR PROCESOS



PROCESO: PLANIFICACIÓN

Página Nro.
1 de 7

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE VENTAS PUNTOS DE ACTIVACIÓN (PDA)

Código Nro.
GC-PRC-GEM-GRA-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

FIRMA					
2	APROBADO	Abr - 2023	M. Bermúdez	Responsable	Ing. Getzy Cáceres
				Cargo	Jefe Div. Gestión Integral Territorios
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE VENTA EN PUNTO DE ACTIVACIÓN (PDA)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades con el objetivo de incrementar ventas efectivas en puntos de activación externo (PDAS)

c) ALCANCE

Inicia con el contacto del punto de activación y finaliza con pago de comisiones por venta efectiva.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollador de Territorio

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Jefe Div. Gestión Integral de Territorios
- Jefe Div. Marketing y Desarrollo de Mercado
- Asesoría Legal
- Enc. Comercial Territorio

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
GESTIÓN VENTAS TERRITORIO (GC-PRC-OPE-CUM-03)	INSTALACIÓN DE SERVICIOS (GT-PRC-OPE-CUM-03)

f) DEFINICIONES

Anulación: Dejar sin efecto la solicitud registrada; ya sea a requerimiento del cliente, carácter técnico o administrativo.

Digitación: Es el proceso de venta dentro de la plataforma “Smartflex” donde realiza el catastro del cliente se vincula a un plan comercial, consultando la cobertura técnica de la solicitud de venta en el GIS para la impresión de la solicitud de venta.

GIS: Sistema de Georreferenciación basado en datos técnicos, de cobertura de servicios de COMTECO

PDA: Punto de Activación de servicios de Comteco con espacio físico externo

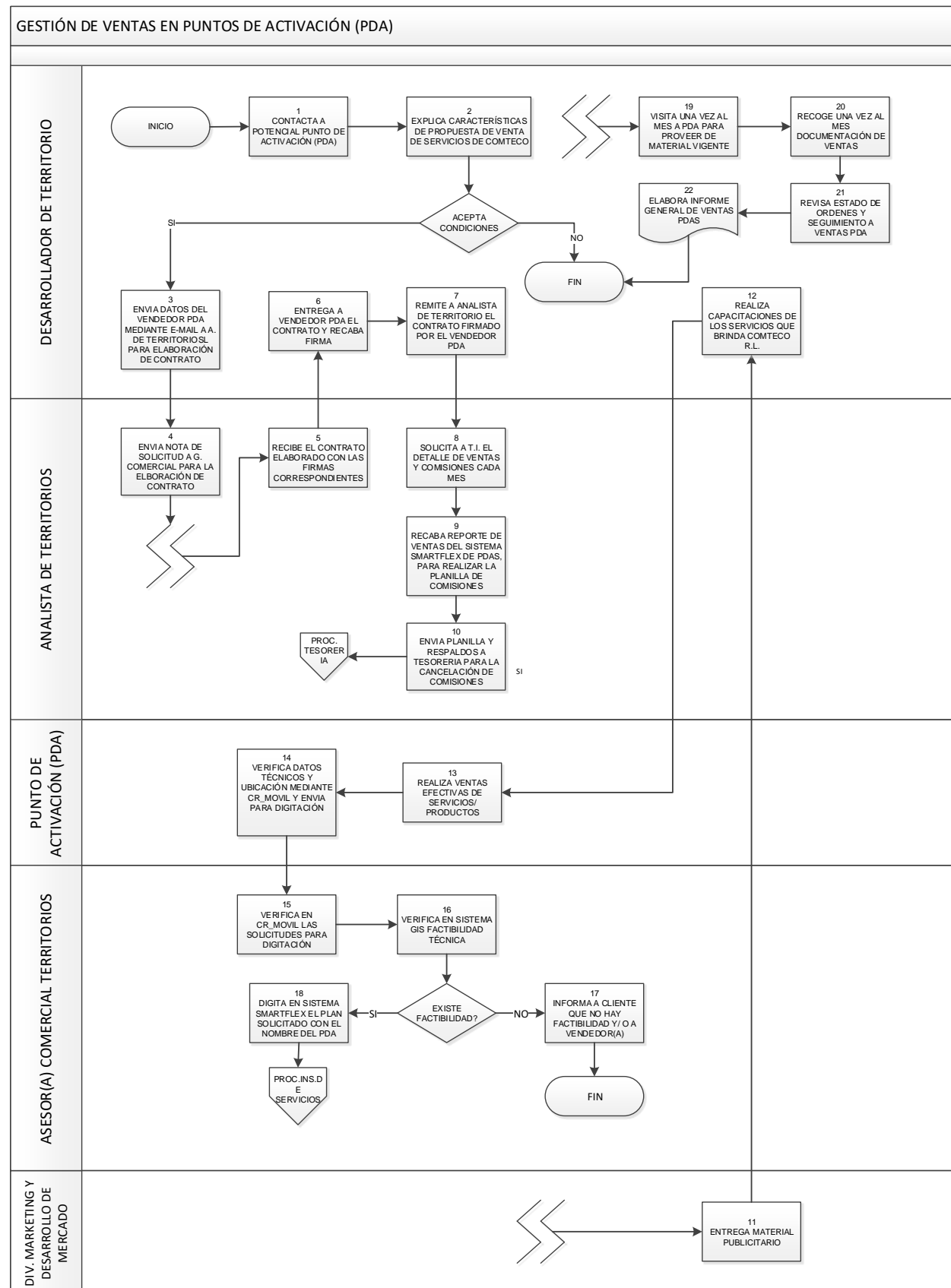
PDAM: Vendedores móviles que visitan diferentes zonas puerta a puerta para vender servicios de Comteco R.L.

PJU: Personas Jurídica Unipersonal, vendedores independientes que venden los servicios que ofrece Comteco R.L.

Solicitud de Servicio: Documento que se origina a solicitud del cliente para habilitación del servicio según características comerciales, administrativa y técnica

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



DESARROLLADOR DE TERRITORIO

- 1. Contacta a potencial punto de activación (PDA)**
 - 1.1. Contacta a potencial punto de activación evaluando el flujo de clientes que tiene en la zona y su cartera de clientes propia
 - 1.2. Debe activar por lo menos un PDA por semana
- 2. Explica Características de la propuesta venta de productos y servicios de Comteco R.L.**
 - 2.1. Explica las características de la propuesta mostrando los beneficios de ser punto de Activación
 - Si PDA acepta condiciones del contrato, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
- 3. Envía los datos del vendedor nuevo (PDA) a Analista de Territorios para la gestión de elaboración de contrato mediante e-mail**

ANALISTA DE TERRITORIO

- 4. Envía una nota de solicitud de elaboración de contrato a Gerencia Comercial,**
 - 4.1. Emite una nota a Gerencia Comercial para la elaboración del contrato con todos los datos del vendedor (PDA)
 - 4.2. Gerencia Comercial remite a Gerencia General, la cual deriva a Asesoría Legal para la elaboración
- 5. Recibe el contrato elaborado con las firmas correspondientes de Asesoría Legal**
 - 5.1. Informa a Desarrollador de Territorio que recoja el contrato

DESARROLLADOR DE TERRITORIO

- 6. Entrega a vendedor PDA el contrato suscrito entre ambas partes (COMTECO-PDA) y recaba firma**
 - 6.1. Contrato elaborado y firmando por Asesoría Legal
 - 6.2. Recaba firma del nuevo vendedor PDA
- 7. Remite a Analista de Territorios el contrato firmado por el PDA**
 - 7.1. Entrega un original del contrato firmado a PDA, 2do. original para Analista de Territorio y una copia para Archivo del Desarrollador de Territorio

ANALISTA DE TERRITORIO

- 8. Solicita a Tecnología de la Información (T.I.) el detalle de ventas de PDAS y la comisión correspondiente cada mes**
- 9. Recaba reporte de las ventas realizadas por PDAS de Sistema Smartflex y realiza la planilla para pago de comisiones**
- 10. Envía a Tesorería con el Vo. Bo. De la jefatura de División para que realicen el pago correspondiente**

DIVISIÓN MARKETING Y DESARROLLO DE MERCADO

- 11. Realiza la entrega de material publicitario, folletería a Desarrollador de Territorio**
 - 11.1. Entrega bajo inventario para que sea instalado en el punto de venta del PDA previa coordinación y cronograma establecido.

DESARROLLADOR DE TERRITORIO

12. Realiza capacitaciones a PDA de los productos y servicios

- 12.1. Capacitación sobre: requisitos, planes comerciales, suscripción de pre-contrato denominado "Plan B", revisión de cobertura en la APP, envío a digitadora del territorio
- 12.2. La capacitación se realizará una vez y posteriormente cuando salgan promociones, nuevos planes, cambios en la oferta comercial a requerimiento de la parte Comercial.

PUNTO DE ACTIVACIÓN (PDA)

13. Realiza ventas efectivas de productos y servicios que brinda Comteco R.L.

- 13.1. Realiza ventas efectivas y cerradas con clientes de productos y servicios que están dentro el contrato

14. Verifica datos técnicos y ubicación mediante herramienta CR-Movil y envía la información para la digitación.

- 14.1. Recaba datos técnicos, respaldo de la venta con el cliente, fotocopia C.I. , plan B firmado, contrato de servicios y comodato de equipos firmado con los datos del cliente
- 14.2. Deriva a Asesora Comercial Territorios para la digitación mediante aplicación CR_Movil con documentación de respaldo
- 14.3. A partir del 5 de cada mes solicita la cancelación de comisiones por ventas efectivas (cerradas) según plan comercial y comisión asignada en contrato, continuando con Procedimiento "Pago de Comisiones"

ASESOR(A) COMERCIAL TERRITORIOS

15. Verifica en grupo de CR_MOVIL las solicitudes para realizar la digitación

16. Verifica en sistema GIS la factibilidad técnica

- Si no existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 17

17. Informa a cliente que no existe factibilidad y/o a vendedor(a)

18. Digita en sistema smartflex el plan solicitado con el nombre del PDA, continua con procedimiento "instalación de Servicios" (GT-PRC-OPE-CUM-03)

- 18.1. Imprime la solicitud y Archiva con la documentación de respaldo

DESARROLLADOR DE TERRITORIO

19. Visita una vez al mes a Punto de Activación para proveer material y actualizar la vigencia de planes comerciales

20. Recoge una vez al mes documentación de ventas digitadas y entrega a Encargado (a) Administrativo Territorio

- 20.1. Revisa y valida la planilla de pago a PDAS de ventas efectuadas que envía a Analista de Territorios

21. Revisa registros de estados de órdenes de trabajo y seguimiento a ventas territoriales PDA

- 21.1. Revisa registros de estados de las ventas según cronología de los PDAS que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.
- 21.2. Realiza seguimiento de ventas territoriales a un segundo nivel para asegurar la instalación del servicio.

22. Elabora Informe General de Ventas Territorio (PDA) y envía a Jefatura de División y concluye el procedimiento

22.1. Elabora un Informe General de ventas territorio. En base a informe diario de PDAS y envía a Encargado Comercial Territorios y Jefatura de División.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Contrato de Venta COMTECO-PDA	F	M	1	0
Formulario "Plan B"	F	M	1	0
Solicitud de pedido	F	A	1	0
Contrato Comodato	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Incrementar ventas efectivas en puntos de Activación Externo (PDA)	Reportes de ventas del Sistema Smartflex	Div. Gestión Integral Territorios	Desarrollador de Territorio	mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{(Volumen de facturación mes actual)}}{\text{Volumen facturación mes anterior}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aprobado Menor a 98%: Observado				

IV. ANEXOS