

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**Por:** Gestión de la Calidad**Fecha:** Abril 2017**VERSIÓN N° 1****Por:** Gestión por Procesos**Fecha:** Abril 2018

ig

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO DEL SERVICIO

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el desarrollo comercial de servicios de telecomunicaciones de COMTECO, con oportunidad y eficiencia.

c) ALCANCE

El procedimiento inicia desde la propuesta de perfil de proyecto del servicio a ser ofertado, hasta la verificación del nivel de cumplimiento de responsabilidades.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Comercial

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia General
- Gerencias de area y Unidades dependientes
- Div. Tecnologías de Información
- Div. Recursos Humanos
- Div. Regulación e Interconexión
- Div. Facturación

ENTRADA	SALIDA
POA Empresarial	Marketing y Comunicación (COM-GCM-P05)

g) DEFINICIONES

Desarrollo del servicio: coordinación intersectorial técnico-comercial-administrativa, para la planificación e implementación de nuevos servicios a ser comercializados por COMTECO.

Formulario Desarrollo del Servicio: Define datos o elementos necesarios de carácter técnico-comercial y administrativo para parametrizar en sistema, el producto y/o Plan a ser comercializado.

Los Formularios diseñados comprenden: Parametrización, Facturación, Tecnologías de Información

NAF: sistema informático que gestiona la parte administrativa y financiera de COMTECO.

Plan Comercial: proyecto empresarial que concreta cuales son los objetivos de ventas y especifica de qué forma se conseguirán, cuantificándolos en un presupuesto.

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. OPERATORIA

El Procedimiento comprende dos partes a) Elaboración Plan Comercial y b) Parametrización y Soporte técnico-administrativo-comercial

a) ELABORACIÓN PLAN COMERCIAL

Gerente Comercial

1. Fórmula propuesta “perfil de proyecto” de servicio de telecomunicaciones a ser ofertado por COMTECO según POA de la gestión.
2. Realiza consultas para la formulación de propuesta a responsables Técnico-Comerciales-Administrativos, tomando en cuenta los siguientes aspectos básicos:
 - Servicio a ser ofertado
 - Mercado objetivo
 - Ámbito Regulatorio
 - Factibilidad técnica
 - Facturación
 - Definición de políticas y procedimientos
 - Soporte informático
 - Gestión de Infraestructura de Red
 - Presupuesto de Inversiones
 - Activos fijos/Almacén
 - Relación Beneficio-Costo
 - Cronograma de Actividades y responsabilidades
3. Remite a Gerencia General propuesta “perfil de proyecto” para su correspondiente aprobación.

Gerente General

4. Recibe propuesta del perfil de proyecto y analiza:
 - Si no existen observaciones, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, sujeto a recomendaciones pertinentes retorna a paso 1.
5. Instruye a Gerente Comercial, su presentación a Consejo de Administración

Gerente Comercial

6. Presenta perfil de proyecto a Consejo de Administración
 - Si es aprobado, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

7. Identifica unidades involucradas y conforma equipo multidisciplinario para elaboración de Plan Comercial.
8. Coordina elaboración de Plan, tomando en cuenta los elementos básicos mencionados en paso 2
9. Remite “Plan Comercial” a Gerencias y Unidades involucradas para su conocimiento y desarrollo.
 - Plan Comercial
10. Remite “Plan Comercial” a Encargada Marketing y Comunicación para elaboración de “Plan de Comunicación” según lineamientos establecidos

b) PARAMETRIZACION Y SOPORTE TECNICO-COMERCIAL-ADMINISTRATIVO

Responsable Marketing y Comunicación

11. Elabora “Ficha Técnica de la Propuesta” sobre la base de Plan Comercial, remitiendo dicho documento a Div. Tecnologías de Información, Div. Facturación, Div. Ámbito Regulatorio e Interconexión, Encargado Reporting y Analytics y unidades relacionadas.

Encargado Reporting y Analytics

12. Digita información completa en Formulario de Parametrización en módulo “Ambientes de prueba y producción del Sistema Smartflex”, con alcance a formularios correspondientes a las siguientes unidades

N°	DENOMINACION	RESPONSABLES
1	Formulario de Parametrización y Facturación	Encargado Reporting y Analytics
2	Formulario “Tecnologías de Información”	Resp. Tecnologías Información

13. Remite formularios de parametrización (vía e-mail e impreso) a:
 - Div. Facturación, para parametrización de conceptos y reglas de facturación en sistema.
 - Div. Tecnologías de Información, para parametrización en procesos de producción (ventas y post ventas)
 - Archivo Encargado Reporting y Analytics

Gerencias Técnica, Administrativa y Unidades participantes en el Plan Comercial

14. Desarrollan responsabilidades que corresponde a cada Unidad según Matriz Insumo-Proceso-Producto (Ver Anexo 3)

Gerencia de Planificación e Innovación

15. Verifica nivel de cumplimiento de responsabilidades según Matriz Insumo-Proceso-Producto en coordinación con Depto. Gestión por Procesos, e informa a Gerencia General, con lo que concluye el procedimiento

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Ejemplares	
		Original	Copia
Plan Comercial	I	1	1
Matriz Insumo-Proceso-Producto	F	1	1
Matriz RAM	F	1	1
Formulario de Parametrización	F	1	1
Formulario Tecnologías de Información	F	1	1

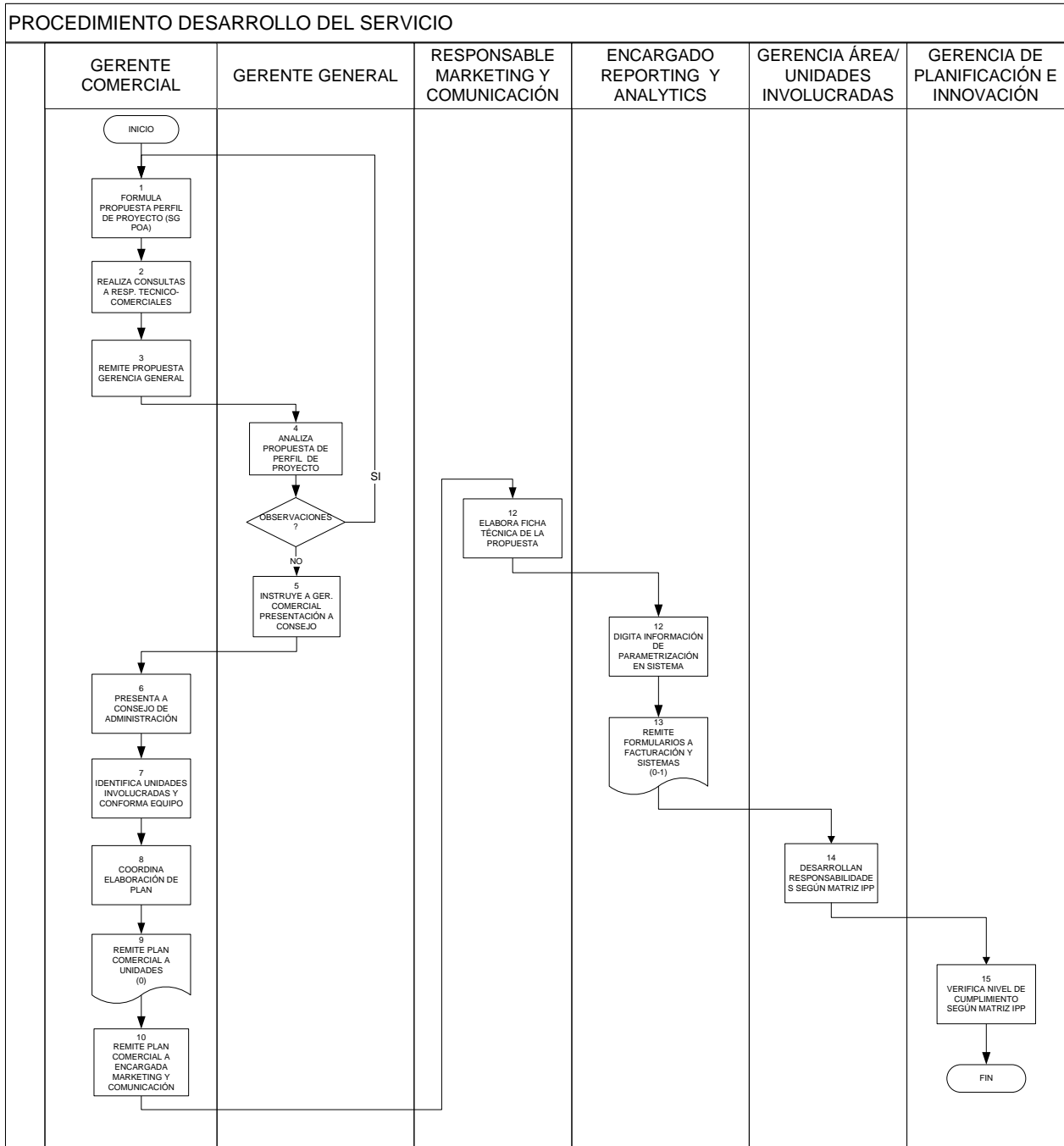
(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento, P= Política

2. INDICADORES

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUÁNDO
OBJETO DE MEDICION	Desarrollo comercial de servicios de telecomunicaciones, con oportunidad y eficiencia.	Revision Registros	Gerencia Comercial	Gerencias de área y Unidades involucradas	Segun cronograma de trabajo.
FÓRMULA	<u>Responsabilidades cumplidas según matriz insumo-proceso-producto</u> Responsabilidades emitidas en matriz insumo-proceso-producto				
PARÁMETRO	Mayor a 75 % Aceptado Menor a 75% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO Nº 1. DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO N° 2. FORMULARIOS

FORMULARIO FACTURACION (INSTRUCTIVO PARAMETRIZACION)		Form. 2
Gerencia Comercial		
Fecha de Solicitud:	00/00/2017	Nro. De solicitud/Comunicado: GC 00000/2017
1.- IDENTIFICACION TIPO PRODUCTO/SERVICIO		
Telefonía Fija _____ Internet _____ Televisión _____ Línea Móvil _____ PBX _____ Red Inteligente _____ Datos Fija _____	Cobre _____ Fibra Óptica _____ HFC _____ HSPA+ _____ DTH _____ Otro _____	<i>*marcar servicio y tecnología</i> _____ _____ _____ _____ _____ _____
2.- CARACTERISTICAS ESPECIALES: PLAN COMERCIAL		
* Objetivo de la Oferta Comercial: * Nombre del Plan Comercial * Código - del Plan Comercial * Nombre del Componente * Código - Componente(s) * Nombre del Paquete * Código - Empaquetamiento * Tipo de Plan (marcar opción) * Regla/comportamiento (DETALLAR) * Fecha INICIAL (aplica desde) * Fecha FINAL (concluye hasta) * Se adjunta (Descripción del ANEXO)	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> POST PAGO <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 15px;"></div> PAGO ADELANTADO <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 15px;"></div> </div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div>	
3.- SEGMENTO DE VENTA DEL PLAN		
* Residencial * Empresarial * Telefonía Pública * Convenios	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>	
4.- COMPORTAMIENTO TARIFA PLAN COMERCIAL		
* PERIODECIDAD: Recurrente(MENSUAL) Ventas(UNICA VEZ) * Prorratable (marcar opción) * Financiable (marcar opción)	SI NO SI SI	MONTO TARIFA (Bs) _____ _____ _____ _____ <i>* Si es CERO especificar</i>
5.- SOLICITUDES- TRAMITES DEL PLAN COMERCIAL (TAB- VENTAS)		
* INSTALACION / HABILITACION * TRASLADO * TRASLADO PUNTO ADICIONAL * BAJAS * OTROS	SI NO NO NO SI	MONTO TARIFA 0 0 0 0 0 <i>* Si es CERO especificar</i>
FIRMAS AREA SOLICITANTE		
_____ ENCARGADO DESARROLLO PRODUCTOS		
FIRMAS AREA PARAMETRIZACION FACTURACION		
ENC. FACTURACION	JEFATURA DIV. FACTURACION Y COBRANZAS	



FORMULARIO T.I. (REGISTRO Y ACTIVACION EN SISTEMA)

Form. 3

Gerencia Comercial

Fecha de Solicitud: 00/00/2017

Nro. De solicitud/Comunicado: GC 00000/2017

1.- IDENTIFICACION TIPO PRODUCTO/SERVICIO

Telefonía Fija	Cobre	*marcar servicio y
Internet	Fibra Óptica	tecnología
Televisión	HFC	
Línea Móvil	HSPA+	
PBX	DTH	
Red Inteligente	Otro	
Datos Fija		

2.- CARACTERISTICAS ESPECIALES: PLAN COMERCIAL

* Objetivo de la Oferta Comercial:

* Nombre del Plan Comercial

* Código - del Plan Comercial

* Nombre del Componente

* Código - Componente(s)

* Nombre del Paquete

* Código - Empaquetamiento

* Tipo de Plan (marcar opción)

POST PAGO PAGO ADELANTADO

* Regla/comportamiento (DETALLAR)

* Fecha INICIAL (aplica desde) 00/00/2017

* Fecha FINAL (concluye hasta) 00/00/2040

* Se adjunta (Descripción del ANEXO)

3.- SEGMENTO DE VENTA DEL PLAN

* Residencial

* Empresarial

* Telefonía Publica

* Convenios

4.- COMPORTAMIENTO TARIFA PLAN COMERCIAL

* PERIODICIDAD: MONTO TARIFA (Bs)

Recurrente(MENSUAL) SI

Ventas(UNICA VEZ) NO

* Prorratable (marcar opción) SI

* Financiable (marcar opción) SI

* Si es CERO especificar

5.- SOLICITUDES- REQUERIMIENTOS

* REGISTRO SI 0

* TRASLADO NO 0

* TRASLADO PUNTO ADICIONAL NO 0

* BAJAS NO 0

* OTROS (Equipo) SI 0

* Si es CERO especificar

FIRMAS AREA SOLICITANTE

ENCARGADO DESARROLLO PRODUCTOS

FIRMAS AREA TECNOLOGIAS DE INFORMACION

ANALISTA SMART FLEX

JEFATURA DIV. TECNOLOGIAS DE INFORMACION

ANEXO N° 3. MATRIZ INSUMO-PROCESO-PRODUCTO

N°	EVENTOS	INSUMO		PROCESO	PRODUCTO	
		PROVEEDORES	INSUMOS		CLIENTES	PRODUCTO
1	PLAN COMERCIAL	Gerencia Comercial Gerencia de Planificación	POA gestión Estudio de Demanda Necesidades de lo clientes	Gerencia Comercial: -Coordina reunión con responsables técnicos/adm y Responsable Marketing y Comunicación, para desarrollo de nuevo Plan Comercial según POA de gestión. -Elabora en forma conjunta Plan Comercial y Prefactibilidad económica. - Presenta a Gerencia Gral. para su aprobación - Presenta a Consejo de Administración Responsable Marketing y Comunicación - Elabora Plan de Comunicación - Difunde a áreas técnico/comerciales	Gerencia General Gerencias de Area Unidades comerciales	Plan Comercial aprobado Plan de Comunicación
5	FACTIBILIDAD REGULATORIA	Gerencia Comercial	Plan Comercial Normativa ATT	Jefe Div. Regulación: - Consulta aspectos regulatorios de ATT, respecto a Plan Comercial. - Periodo de promociones - Informa procedencia a Ger. Comercial - Publicación periódica de tarifas	Gerencia General Gerencia Comercial	Comunicación a ATT Extrato publicación tarifas
2	PARAMETRIZACIÓN DEL SERVICIO	Responsable Marketing y Comunicación	Plan Comercial, Plan de Comunicación, Formulario de Parametrización	Encargado "Reporting y Analytics" - Coordina con Equipos de Trabajo llenado de datos en formulario "Parametrización" para facilitar la puesta en producción de nuevo Plan Comercial. - Entrega y gestiona la implementación de formularios de parametrización Responsable Facturación: - Analiza formulario Parametrización fact. - Parametriza en sistema - Coordina procedimientos contables - Pruebas de consistencia y aceptación Responsable T.I. - Recepciona y analiza formulario Parametrización Adm. - Parametriza en sistema - Realiza pruebas de consistencia y aceptación	Unidades de Ventas	Servicio parametrizado en sistema
7	ACTIVOS FIJOS/ALMACEN	Gerencia Técnica Gerencia Comercial	Solicitud Equipos, materiales según alcance Plan Comercial - Procedimiento Política "Gestión de Inventarios"	Resp. Activos Fijos / Almacenes - Analiza solicitud de equipos y materiales - Verifica stock de existencias - Gestiona adquisiciones según requerimientos técnicos Plan Comercial - Realiza recepción y almacenamiento de equipos, materiales	Unidades Técnicas Div. PAS, Div. Transporte, Div.Núcleo Voz y Datos	Disponibilidad y provisión oportuna equipos y materiales requeridos
9	CAPACITACIÓN	Jefaturas Técnico/Comercial	-Plan Comercial - Plan de Comunicación (folletería, material publicitario, etc.) - Formulario de Asistencia	Jefaturas Div. Plataforma, Ventas, Gestión Relacional - Desarrolla cursos de capacitación - Registra personal capacitado - Entrega a personal de informes y ventas documentación requerida (contratos, folletería, etc.)	Personal operativo Gerencia Comercial	Registro de capacitación
3	FACTIBILIDAD TÉCNICA	Gerencia Comercial Responsable Marketing y Comunicación	-Plan Comercial - Disponibilidad técnica	GerenciaTécnica: - Gestiona infraestructura de red (influencias de red, geroreferenciación, inventario de red) - Especifica parámetros de calidad y cobertura geográfica para la oferta de servicios y comunica a Gerencia Comercial	Gerencia Comercial	Informe disponibilidad de elementos de red, calidad y coberturas
8	PRUEBAS PAS Y PRODUCCIÓN	Div. Tecnologías de información Responsable Marketing y Comunicación	Formulario Pruebas (check list)	Resp. T.I. y Encargado Reporting y Analytics - Parametrización de planes nuevos - Pruebas extremo a extremo - Reparametrización de planes en ambiente producción - Pruebas finales	Personal de ventas, post ventas, técnico	Plan Comercial habilitado para ventas
10	SEGUIMIENTO, CONTROL "DESARROLLO DEL PRODUCTO"	Responsable Marketing y Comunicación	Formulario "Desarrollo del producto"	Encargado "Desarrollo del Producto" - Efectúa "Check list" nivel de cumplimiento Formularios. - Identifica a Responsables de Unidades que incumplieron con cronogramas de trabajo. - Coordina cumplimiento tareas rezagadas - Comunica a Gerencia General y Gerentes de área cumplimiento de eventos para inicio procedimientos "Lanzamiento de campaña y ventas"	Gerencia General Gerencias de Area	Informe cumplimiento de formularios "Desarrollo del Producto" - Parametrización: Facturación, T.I., Técnico, Administración y Capacitación

ANEXO N° 4. MATRIZ RAM “DESARROLLO DEL SERVICIO”

N°	ENTREGABLES	RESPONSABLES	INDICADOR DE VERIFICACIÓN OBJETIVO
1	Plan Comercial	Gerente Comercial	Plan Comercial aprobado por Gerencia General
2	Formulario Parametrización	Enc. Reporting y Analytics	Registro parametrizado (Desarrollo de Productos)
3	Parametrización de conceptos y reglas de facturación en sistema	Div. Facturación	Pruebas de aceptación en ambiente Smartflex según registro parametrización facturación
4	Parametrización en sistema y en proceso de producción (ventas y post ventas)	Div. Tecnologías de Información	Sistema informático para ventas/post ventas oportuno y efectivo según registro parametrización firmado
5	Red disponible y cobertura geográfica según producto	Gerente Técnico	Disponibilidad de red según registro de formulario técnico firmado
6	Cumplimiento de aspectos regulatorios respecto Plan Comercial	Div. Regulación e Interconexión	Comunicación formal a la ATT y Extracto de publicación de tarifas
7	Equipos, materiales y accesorios requeridos para desarrollo Plan	Deptos. Activos Fijos y Almacenes	Disponibilidad oportuna a sectores técnicos de equipos, materiales según formulario administrativo
8	Personal ventas-técnico capacitado	Jefes Div. Plataforma, Relaciones Comerciales, Div. PAS	Registro de listado de personal capacitado
9	Cumplimiento proceso "Desarrollo del Servicio"	Jefes de Unidades involucradas en Plan Comercial	Informe de Encargado Reporting y Analytics a G.G. y Gerencia de área de nivel cumplimiento tareas "Desarrollo del Producto"
10	Comunicación de Lanzamiento del Servicio	Gerente Comercial	Comunicación formal vía correo, informes y otros.