

INDICE

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

APROBADO POR

DPTO. RELACIONES COMERCIALES

ELABORADOPOR: Gestión por Procesos
Coordinadora Nacional Comteco-Boliviatel
FECHA: Agosto 2018 art**VERSIÓN N° 1**POR:
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

BAJA DE LINEA TELEFONICA CLIENTE "PYME" DEL SISTEMA LOGISTIC ONE

b) OBJETIVO

Describir actividades y responsabilidades para devolver la línea telefónica del estatus "Cliente Pyme" al estatus original de "Cliente Residencial" en el Sistema Logistic One, en casos de: transferencias de acción telefónica por venta, sucesión hereditaria, consumo mínimo, baja de línea en COMTECO R.L., de manera oportuna y eficaz.

c) ALCANCE

Se inicia con la presentación del Formulario de Solicitud de Servicio, hasta el registro de la línea telefónica en el Sistema Logistic One bajo el estatus "Cliente Normal" o "Cliente Residencial".

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinadora Nacional COMTECO – BOLIVIATEL.

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial.
- División Facturación.
- División Tecnologías de Información.
- División Plataforma de Servicios al Cliente.
- Depto. Relaciones Comerciales
- BLUECOM
- Paquete Accionario

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Facturación BOLIVIATEL (ADM-DFT-P05)	Cobranzas BOLIVIATEL (ADM-DCB-P12)

f) APLICATIVO UTILIZADO: Sistema Logistic One, Sistema Poyolog, Sistema Cobratel, Sistema Smartflex.

g) DEFINICIONES

BLUECOM S.R.L.: Sociedad legalmente constituida que cuenta con todos los registros y autorizaciones de funcionamiento para brindar los servicios contratados por BOLIVIATEL S.A. a través de personal especializado y dependiente de BLUECOM S.R.L.

Baja de Cliente: Afecta a la baja de toda una cuenta con varias líneas telefónicas.

Baja de Línea: Afecta a la baja de una sola línea telefónica.

Cliente Pyme: Personas naturales o jurídicas que usan el servicio a celulares y larga distancia a través del operador Boliviatel y que facturan por encima de 150 bs (se considera como mínimo el promedio de los 3 últimos meses para su afiliación y mantenimiento de su condición "Pyme"), y son gestionados por un Ejecutivo de Cuentas de BLUECOM. Estos clientes necesariamente firman el Formulario de Solicitud de Afiliación con BOLIVIATEL y el Servicio Centrex para enrutar todas sus llamadas de larga distancia o a móviles a través del operador 013.

Cliente Residencial: Personas naturales o jurídicas que usan el servicio a celulares y larga distancia a través del operador Boliviatel, no necesariamente deben facturar un determinado promedio mínimo mensual, y pueden ser o no gestionados por un Ejecutivo de Cuentas BLUECOM.

Coordinadora Nacional COMTECO - BOLIVIATEL: Responsable de verificar y validar los datos del Formulario de Afiliación y/o del servicio Centrex para digitar el alta o baja del Cliente de BOLIVIATEL PYME o Residencial, Encargada de gestionar los requerimientos de clientes, Ejecutivos de Bluecom GUS y Residenciales en Cochabamba y en las Regionales de BOLIVIATEL, Responsable de la gestión de reclamos de clientes y custodio de la documentación de afiliaciones y toda aquella relacionada a clientes que efectúan reclamos a Boliviatel.

Cobratel: Sistema de Cobranza a nivel de consulta, a través del cual se puede imprimir facturas.

Ejecutivo de Cuentas: Persona de contacto entre BOLIVIATEL y el cliente según cartera asignada. Este puede ser funcionario dependiente de BOLIVIATEL, COMTECO o BLUECOM.

Formulario de Solicitud de Afiliación a BOLIVIATEL: Formulario que contiene el tipo de servicio a ser solicitado, información del cliente (nombre, cargo, C.I. NIT), datos del Ejecutivo de Cuentas, detalle de las líneas telefónicas a ser afiliadas o dadas de baja, y las firmas correspondientes.

ID: Número de Identificación del Cliente en (Identification Document).

Monitora: Persona que tiene por oficio enseñar una técnica o actividad.

Poyolog: Sistema de Cobranza a nivel de consulta, a través del cual se puede imprimir detalles de llamadas.

Servicio Centrex: Es un servicio que se presta a los clientes y consiste en la habilitación de una Centralita Privada o PBX virtual, cuyas características y funcionalidades son programadas según elección del abonado de las ofertas de la empresa.

Sistema Logistic One: Sistema integral de autorizaciones de llamadas de Facturación y Cobranzas que guarda información generada por tráfico de llamadas y del cual se obtienen datos para la impresión de detalles de llamadas generadas a través del Poyolog.

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

La operatoria comprende para: Baja solicitada por el Ejecutivo de Cuentas de BLUECOM, Baja solicitada por el cliente, Baja gestionada por la Coordinadora COMTECO-BOLIVIATEL y baja solicitada por el Back Office Comercial.

Asesor Comercial

1. Recibe la solicitud del cliente por baja de línea telefónica o por cambio de nombre mediante Minuta de venta o Testimonio de Sucesión Hereditaria.
2. Verifica y valida los datos de la solicitud y/o del formulario.

- Si contiene todos los datos y requisitos requeridos para la baja o cambio de nombre, continúa con el paso siguiente.
 - Caso contrario, con el paso 4.
3. Verifica con las Monitoras si la línea telefónica es considerada "Pyme" en el sistema Logistic One y continúa con el procedimiento del cambio de nombre de la línea.
 4. Solicita la complementación de la solicitud a Monitora.

Monitora

5. Comunica vía e-mail a la Coordinadora Nacional COMTECO-BOLIVIATEL si la línea telefónica es "Pyme".
 - En caso de ser línea "Pyme", continúa con el paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

Coordinadora Nacional COMTECO – BOLIVIATEL

6. Recibe del Ejecutivo de Cuentas de BLUECOM la solicitud del cliente y/o el Formulario de Solicitud de Afiliación debidamente llenado detallando el servicio de "baja de línea" o "baja de cliente", y el motivo de la baja.
7. Identifica línea telefónica "Pyme" con las siguientes características:
 - ✓ Pertenece a otra persona o institución por cambio de nombre.
 - ✓ Consumo de los últimos tres (3) meses por debajo de un promedio de Bs. 100.000 (en éste caso no se necesita formulario)
 - ✓ Baja de línea en COMTECO R.L.
 - ✓ Líneas de COMTECO R.L. digitadas en otras Regionales de BOLIVIATEL
 - ✓ Líneas con Ejecutivos que no son de Cochabamba
8. Verifica y valida los datos de la solicitud y/o del formulario.
 - Si contiene todos los datos y requisitos requeridos para la baja, continúa con el paso siguiente.
 - Caso contrario, con el paso 10.
9. Busca el número de ID "Residencial" que tenía la línea antes de migrar a "Pyme" con respaldo del sistema Logistic One y del sistema QBC.
10. Devuelve el formulario al Ejecutivo de Cuentas para su complementación.
11. Digita en el sistema Logistic One la baja de la o las líneas telefónicas con ID "Pyme".
12. Restituye en el sistema Logistic One la(s) líneas telefónicas al ID "Residencial".

13. Reporta a fin de mes las bajas a División Facturación solicitando asignación de un número de ID para la línea "Residencial", (en caso de no haber ubicado el mismo en el sistema Logistic One y sistema QBC).
14. Comunica vía e-mail a fin de mes al Ejecutivo de Cuentas la baja del servicio, con lo que concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario "Solicitud de Afiliación BOLIVIA TEL"	F	M	1	1

* F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Devolución de líneas "Cliente Pyme" a "Cliente Residencial" en el Sistema Logistic One de manera oportuna y eficaz.	Revisión en sistemas	Coordinación Nacional COMTECO-BOLIVIA TEL	Coordinadora Nacional COMTECO-BOLIVIA TEL	A solicitud del Ejecutivo
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de devoluciones cliente Pyme a Residencial en el mes}}{\text{Total de clientes Pyme a Residencial registrados en el mes}} \times 100$				
PARÁMETRO	90% : aceptado Menor o igual a 90%: observado				

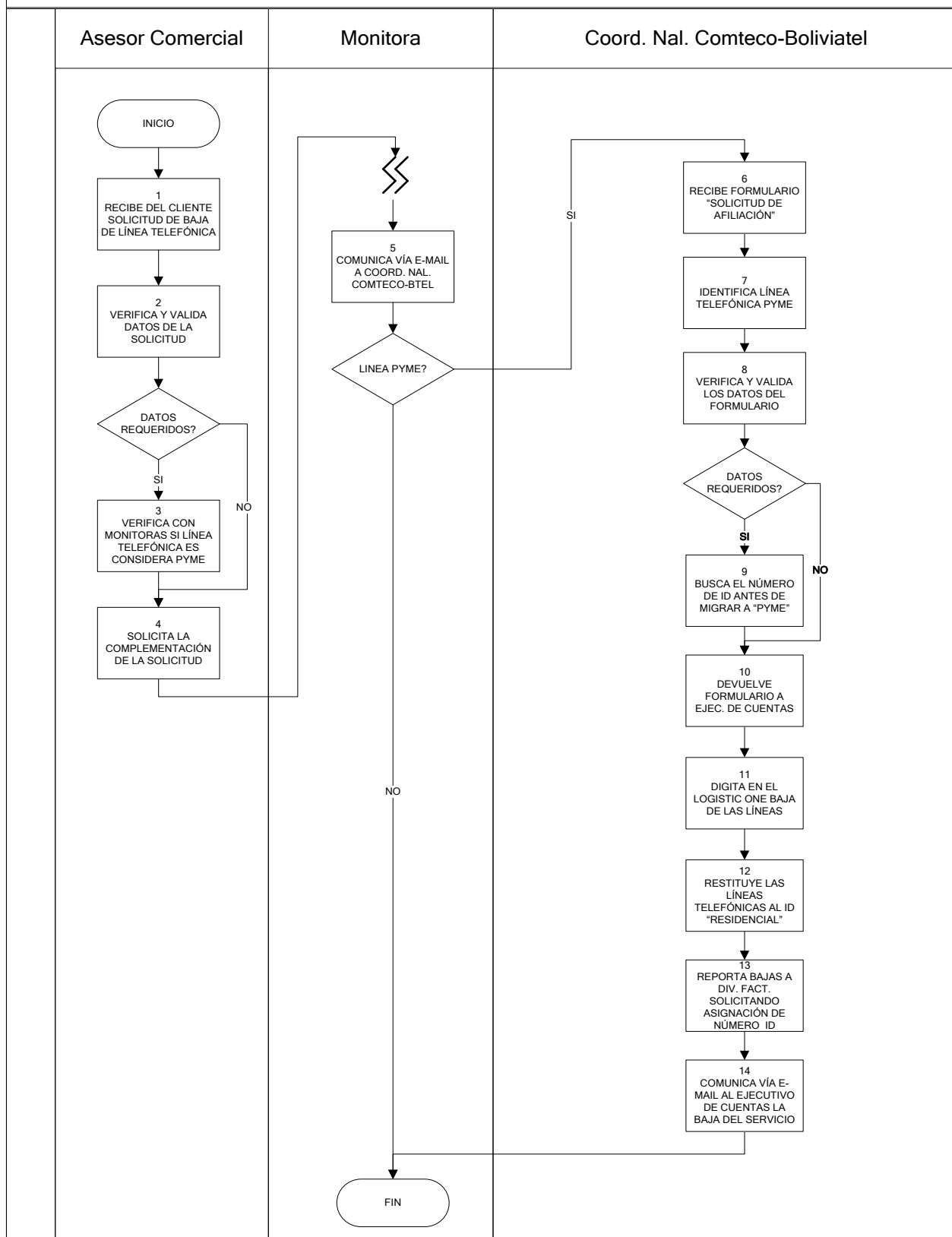
IV. ANEXOS


Anexo 1.- DIAGRAMA DE FLUJO

Anexo 2.- INSUMO – PROCESO – PRODUCTO

Anexo 3.- Formulario "Solicitud de Afiliación BOLIVIA TEL"

PROCEDIMIENTO: BAJA DE LÍNEA TELEFÓNICA CLIENTE "PYME" DEL SISTEMA LOGISTIC ONE



			GG-FRM-C11
MATRIZ: INSUMO - PROCESO - PRODUCTO			
Procedimiento: "Baja de Línea Telefónica Cliente PYME del sistema Logistic One" . CÓDIGO: COM-DRP-P11			Versión: 0
N°	INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
1	Sistema "Logistic One"	.- Asesor Comercial:	
		.- Recibe solicitud del cliente por baja de línea telefónica, o por cambio de nombre mediante minuta de venta o testimonio de sucesión hereditaria.	
		.- Verifica y valida los datos de la solicitud o del formulario "Solicitud de Afiliación BOLIVIATEL"	Registro de solicitud de baja
		.- Verifica con las Monitoras si la línea telefónica es considerada Pyme en el sistema Logistic One.	
2	Formulario "Solicitud de Afiliación BOLIVIATEL"	.- Coordinadora Nacional COMTECO-BOLIVIATEL:	
		.- Recibe del Ejecutivo de Cuentas BLUECOM solicitud del cliente y/o el formulario de Solicitud de Afiliación detallando el servicio de baja de línea o baja de cliente.	
		.- Identifica línea telefónica Pyme.	Baja del servicio cliente Pyme del sistema
		.- Digita en el Logistic One la baja de la línea telefónica con ID Pyme.	Logistic One.
		.- Reporta a fin de mes las bajas a Div. Facturación solicitando asignación de un número de ID para la línea Residencial.	
		.- Comunica vía e-mail a fin de mes al Ejecutivo de Cuentas la baja del servicio.	

FORMULARIO DE SOLICITUD DE AFILIACIÓN						BOLIVIA TEL <small>LARGA DISTANCIA</small>	
Fecha: <input type="text"/>		Ciudad: <input type="text"/>		Tipo Empresa: <input type="text"/>		I.D.: <input type="text"/>	
Ejec. Cuentas: <input type="text"/>		Código E.C.: <input type="text"/>		Counter: <input type="text"/>			
TIPO DE SERVICIO							
Afiliación <input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN		DE:		A:		
Adición de Línea(s) <input type="checkbox"/>	Nombre a Facturar <input type="checkbox"/>						
Adición de NIT <input type="checkbox"/>	Nombre y NIT a Facturar <input type="checkbox"/>						
Solicitud FML <input type="checkbox"/>	Dirección a facturar <input type="checkbox"/>						
Solicitud de PIN <input type="checkbox"/>	Plan Tarifario <input type="checkbox"/>						
Baja de línea (s) <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="text"/>						
Baja de Cliente <input type="checkbox"/>							
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE							
Nombre o Razón Social: <input type="text"/>						NIT: <input type="text"/>	
Nombre del Rep. Legal: <input type="text"/>				C.I. / RUN / Pasaporte: <input type="text"/>		Ecp: <input type="text"/>	
Cargo: <input type="text"/>				Teléfono de Contacto: <input type="text"/>		Fax: <input type="text"/>	
Dirección Comercial: <input type="text"/> N° <input type="text"/>				Actividad Económica: <input type="text"/>			
Dirección a facturar: <input type="text"/> N° <input type="text"/>				Barrio: <input type="text"/>		Zona: <input type="text"/>	
Urbanización: <input type="text"/>		Edificio: <input type="text"/>		Piso: <input type="text"/>		Oficina: <input type="text"/>	
E-mail: <input type="text"/>				Casilla Postal: <input type="text"/>			
Forma de Pago:		Efectivo: <input type="checkbox"/>		Débito: <input type="checkbox"/>		Entidad Bancaria: <input type="text"/>	
				Número de Cuenta: <input type="text"/>			
LÍNEAS TELEFÓNICAS							
N°	TELÉFONO (S)	NOMBRE	DIRECCIÓN	FACT. Ag./Ind.	NOMBRE A FACTURAR	NIT	FML
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
#							
Observaciones: <input type="text"/>							
Firma Propietario Línea Telefónica C.I.:		Firma Solicitante C.I.:		Firma Ejecutivo C.I.:			
AUTORIZACIÓN							
YO..... CON C.I. PROPIETARIO DE LA LINEA TELEFONICA NÚMERO....., AUTORIZO A EL (LA) SR (A).....							
A QUE EFECTUE LA AFILIACIÓN DE LA LINEA TELEFONICA MENCIONADA CON LA EMPRESA BOLIVIA TEL.							
<small>Nota: UNA VEZ HECHA LA AFILIACIÓN POR ESTE FORMULARIO, LA FACTURACIÓN DE ESTOS SERVICIOS SON INDEPENDIENTES A LA COOPERATIVA O LÍNEAS DE OTROS OPERADORES.</small>							