


<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE SOLICITUDES</b>	Página N° 1 de 6
<b>PROCEDIMIENTO: MOVIMIENTO DE POSTE PARA CLIENTE CON SERVICIOS NO ACTIVOS</b>	Código No OPE-SUM-GES-P08

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

**JEFE DIV. GESTION RELACION Y  
EXPERIENCIA CON EL CLIENTE**

<b>ELABORADO</b>	<b>VERSION N° 1</b>
<b>POR:</b> Equipo de Procesos	<b>POR:</b>
<b>FECHA:</b> Abril 2021                      psfm	<b>FECHA:</b>

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

#### MOVIMIENTO DE POSTE PARA CLIENTES CON SERVICIOS NO ACTIVOS

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender la solicitud de movimiento de Poste para Clientes que no cuenta con ningún contrato, producto, ni acción de la Empresa.

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la solicitud del trámite hasta el movimiento de poste en situm.

#### RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Resp. De Atención de Clientes

Resp. De Retención de Clientes

### d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS,

- Unidad mantenimiento Redes
- Encargada de Facturación CxC por Asesor

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA

### f) DEFINICIONES:

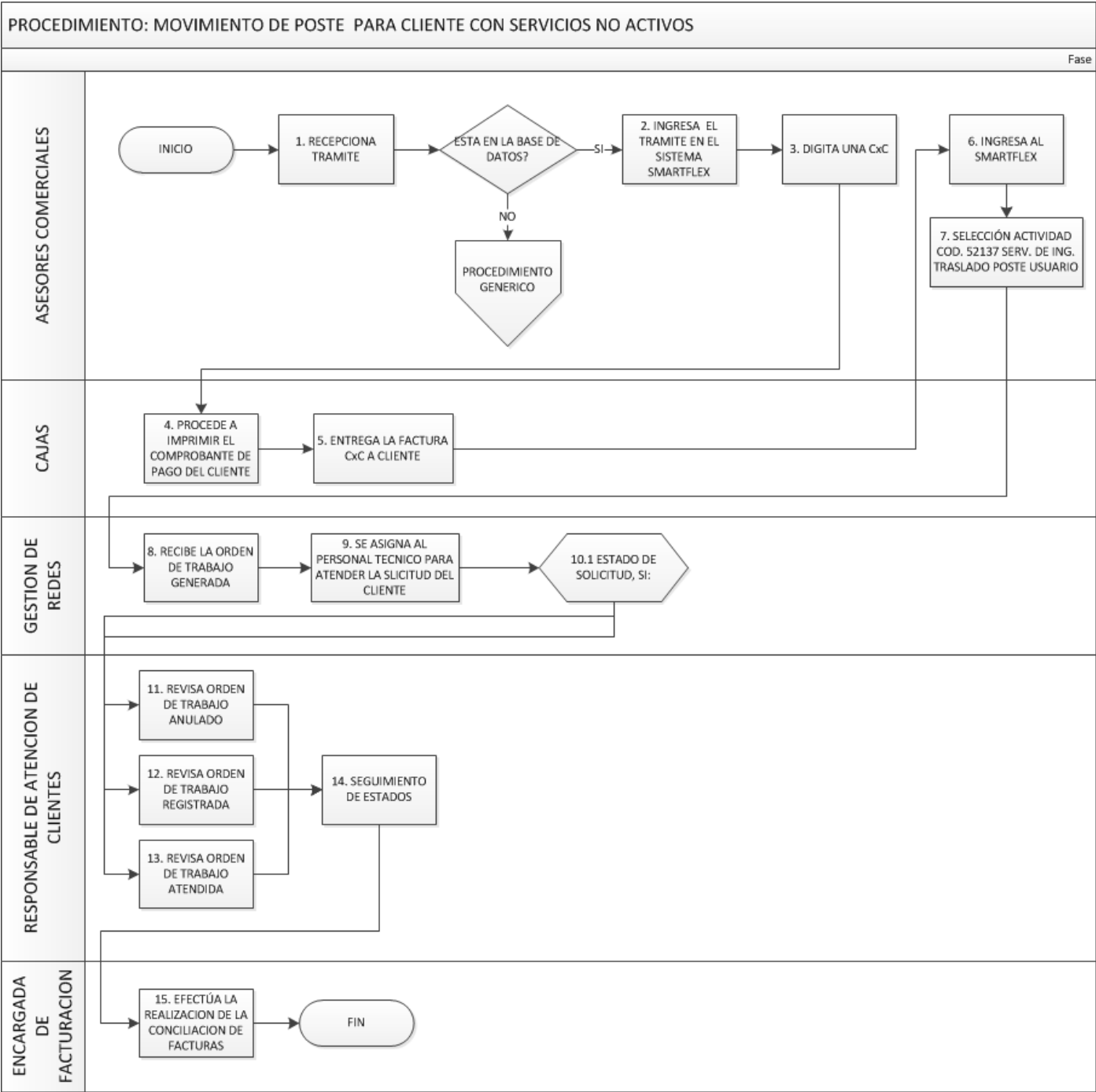
**Usuario.-** No tiene ningún servicio activo.

**Orden de Trabajo.-** Documento que representa cada una de las acciones que deben ser ejecutadas por las Unidades de Trabajo, para realizar los diferentes tipos de trabajos requeridos.

**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 medición de consumos,

facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ASESORES COMERCIALES

1. Recepciona trámite

1.1. Recepciona el trámite referente a movimiento de poste en oficinas de COMTECO R.L

- Si el Cliente no está en la Base de Datos continúa paso siguiente
- El cliente está en Base de Datos deriva a procedimiento genérico.

## **2. Ingresa el trámite en el Sistema Smart Flex**

2.1. Ingresa el trámite en el Sistema Smart Flex utilizando el número Genérico COMTECO

## **3. Digita una CxC**

3.1. Digita una CxC con el Nombre de Factura con Carnet de Identidad o NIT con el respectivo costo de Bs. 1000 movimiento de Poste con el sello respectivo.

3.2. Deriva a Cajas

## **CAJAS**

## **4. Procede a imprimir el comprobante de Pago del cliente**

4.1. Procede a imprimir el comprobante de Pago del Cliente con el pago respectivo

## **5. Entrega la factura CxC a Cliente**

## **ASESORES COMERCIALES**

## **6. Ingresa al Smart Flex**

6.1. Ingresa al Sistema Smart Flex por servicio ingeniera.

## **7. Selección actividad código 52137- Servicio de Ingeniería Traslado Poste Usuario**

7.1. Selecciona la actividad código 52137- Servicio de Ingeniería Traslado Poste Usuario

## **GESTIÓN DE REDES**

## **8. Recibe la Orden de Trabajo generada**

8.1. Recibe la Orden de Trabajo generada la actividad es Gestión Redes regularización- Instalaciones –Traslados y Reclamos.

## **9. La Actividad que corresponde ejecutar es 8074 LBC –Venta Servicio de Ingeniería.**

## **10. Se asigna al personal técnico para atender la solicitud del Cliente.**

10.1 Tipos de Estados de la Orden de Trabajo Movimiento de Poste:

- Estado ANULADO
- Estado REGISTRADO
- Estado ATENDIDO

## **RESPONSABLE DE ATENCION DE CLIENTES**

## **11. Revisa la orden de Trabajo ANULADO**

11.1 Revisa la orden de Trabajo ANULADO y el motivo por el cual no se efectuó el trabajo para realizar medidas correctivas.

## **12. Revisa la Orden de Trabajo REGISTRADA**

12.1. Revisa la orden de Trabajo REGISTRADA y coordina para su pronta atención con Gestión de Redes.

## **13. Revisa la Orden de Trabajo ATENDIDA**

13.1. Revisa la orden de Trabajo ATENDIDA si fue correctamente atendida por el personal técnico.

#### 14. Seguimiento de Estados

14.1. Seguimiento de Estados de las Órdenes de Trabajo, es relevante poder realizar un control periódico y un informe mensual a la Jefa de Div. Gestión y Experiencia del Cliente.

14.2. En caso de estar ausente la Resp. Atención Clientes el seguimiento a las ordenes de trabajo tiene que ser atendidas por la Resp. Retención Clientes.

### ENCARGADA DE FACTURACIÓN

#### 15. Efectúa la realización de la Conciliación de facturas

15.1. Efectúa la realización de la Conciliación de facturas CxC de manera mensual con todos los informes de facturación.

### III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Reporte de Estados de Ots	R	A	1	0
Informe a Jefe Div. Gestión Relación y Experiencia del Cliente.	I	M	1	1

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

#### 2.- INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender la solicitud de movimiento de Poste para Clientes que no cuenta con ningún contrato, producto, ni acción de la Empresa.	Seguimiento de Estados de Órdenes de Trabajo.	plataforma	Resp. de Plataforma	periódico

<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total tramites en estado atendido}}{\text{Total tramites movimiento de postes}} * 100$
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Mayor o igual a 98  %APROBADO Menor a 98%  OBSERVADO</p>

#### IV.- ANEXOS