



<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>	Página Nro. 1 de 8
<b>PROCEDIMIENTO: RETIRO (BAJA) DE PRODUCTOS COMTECO R.L.</b>	Código Nro. GC-PRC-OPE-SDO-02

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

<b>FIRMA</b>					
0	Aprobado	Oct-2022	M. Bermúdez	<b>Responsable</b>	Lidia Taborga
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	<b>Cargo</b>	Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente
				<b>Aprobó</b>	

## a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

RETIRO (BAJA) DE PRODUCTOS COMTECO R.L.

## b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender eficazmente las solicitudes de retiro de los productos: Telefonía fija, Internet, Televisión, HSPA+, NPLAY y Paquetes multimedia.

## ALCANCE

Comprende desde la recepción del cliente según Protocolo de comunicación, hasta la entrega de la solicitud al cliente y equipos devueltos al almacén si corresponde.

## c) RESPONSABLE SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

- Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente

## d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Gestión de Recursos
- Div. Facturación
- Enc. Equipos Atención al cliente

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Solución incidentes	Cajas

## e) DEFINICIONES

**CRM:** (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

**HSPA+ (High Speed Packet Access):** es un estándar de internet móvil con acceso de alta velocidad del paquete

**LBC,** opción del sistema para realizar tramite de devolución saldo a favor.

**PAC:** Paquete Accionario Sistema informático del paquete accionario.

**Facturación recurrente:** Cobros que se realizan, una vez cumplido el ciclo de facturación.

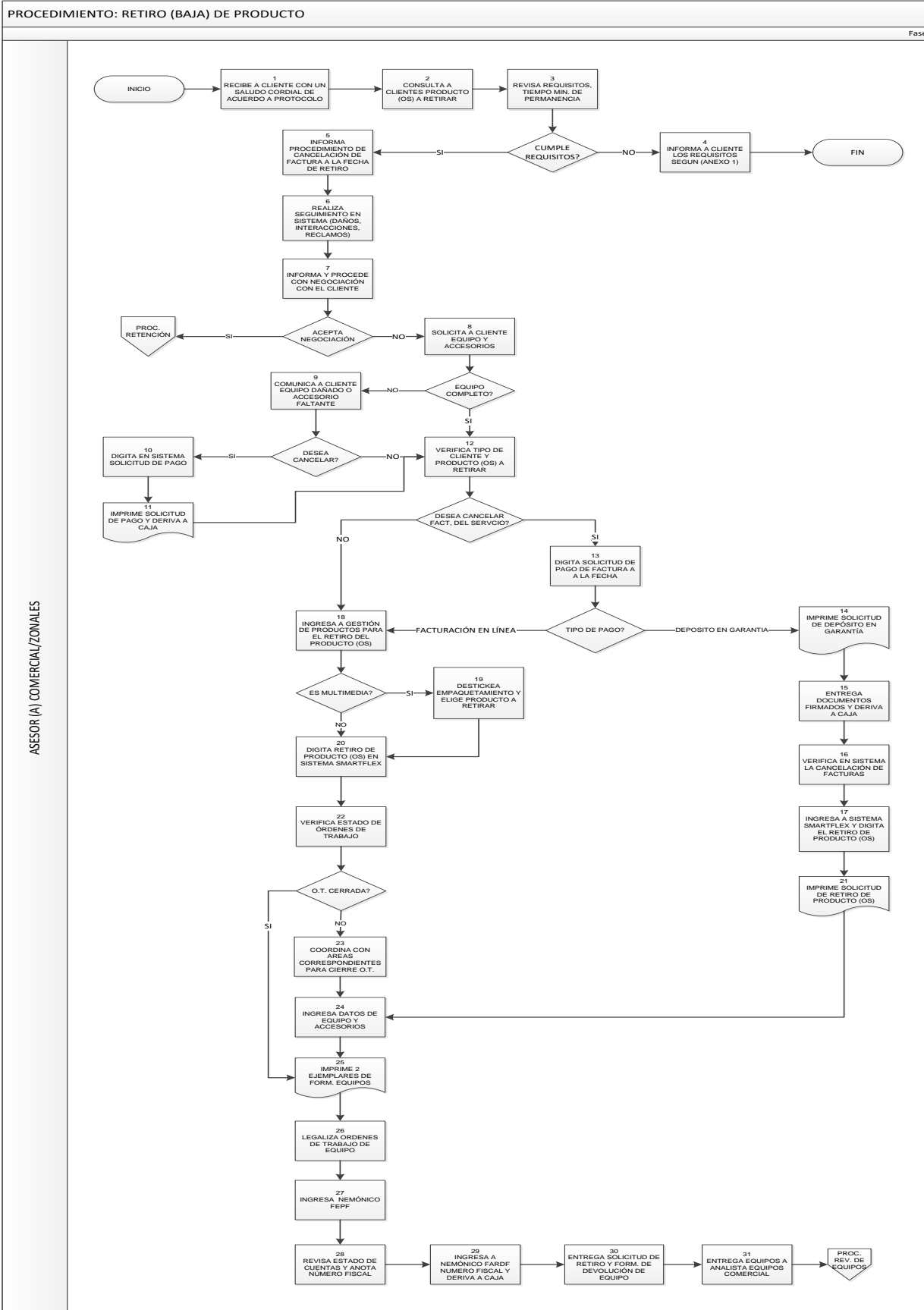
**Plan Comercial:** Políticas de liquidación y facturación que aplican para un conjunto de clientes de condiciones similares. Agrupa las condiciones de facturación y los planes de unidades incluidas con los que deben ser obrados los servicios prestados a un cliente que se encuentre asociado a dicho plan comercial.

**Retiro:** Acción de dejar un determinado servicio, cuando el cliente indica que no desea continuar usando el servicio por diferentes causas.

**Resumen de pedido:** Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

**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. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



## **ASESOR: COMERCIAL/ ZONALES/ RETENCION COMERCIAL**

- 1. Recibe a cliente con un saludo cordial de acuerdo a protocolo**
  - 1.1. Solicita carnet de identidad
- 2. Consulta a cliente producto (os) a retirar**
  - 2.1. Ingresa al Sistema Smartflex módulo CNCRM\_FVE con cedula de identidad.
  - 2.2. Consulta a cliente motivo y causal de la baja
- 3. Revisa requisitos (Anexo 1), tiempo mínimo de permanencia del producto (os)**
  - 3.1. Verifica en Sistema Smartflex promociones, fecha de instalación
  - 3.2. Pregunta a cliente si cuenta con los equipos en oficina (si corresponde)
    - Si cliente no cumple requisitos, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 5
- 4. Comunica al cliente requisitos según anexo 1, concluye el procedimiento**
  - 4.1. Informa que debe traer los equipos y accesorios que corresponde para proceder con la baja del producto (os)
- 5. Informa a cliente la cancelación de factura a la fecha de retiro**
  - 5.1. Si la baja es total del 1 al 5 de mes con Depósito en Garantía y si es a partir del 6 del mes con Facturación en Línea (socio-usuario)
  - 5.2. Si la baja es parcial (empaquetados) con factura a la recurrente
  - 5.3. Verifica si cuenta con equipo producto(os) a retirar
    - Si existe equipos, continua en paso 8
    - Caso contrario, continua en paso 12
- 6. Realiza seguimiento en sistema, daños registrados, reclamos, interacciones**
  - 6.1. Revisa frecuencia de daños registrados, interacciones, reclamos
  - 6.2. Verifica navegación si es internet en herramienta Help Desk
- 7. Informa y procede a la negociación con cliente**
  - 7.1. Procede a convencer al cliente según motivos la deserción de baja
    - Si cliente no acepta, continua con paso siguiente
    - Si cliente acepta políticas de Retención, continua con Proc. Retención (OPE-ASE-FID-P02) y concluye el procedimiento
- 8. Solicita a cliente equipo (os) y accesorios**
  - 8.1. Solicita equipos (ONT, Decodificadores, Modem VDSL o ADSL) y accesorios (Adaptador de corriente, conversor, Cables HDMI, Control remoto, Acces Point y otros)
  - 8.2. Verifica número de serie de equipos, estado, accesorios completos entregados por cliente:
    - Si el equipo y accesorios no están completos, continua con paso siguiente
    - Si equipo está completo y coincide con número de serie, continua en paso 12
- 9. Comunica al cliente equipo en mal estado o accesorio faltante y costo**
  - 9.1. Consulta a cliente si va a cancelar el accesorio faltante, si es equipo verifica en sistema el costo con la depreciación correspondiente
  - 9.2. Los Accesorios están inmersos en el costo del equipo
    - Si acepta cancelar, continua en paso siguiente.
    - Caso contrario, de acuerdo a política comercial establecida, continua con paso 17

**10. Digita en sistema la solicitud para pago de equipo dañado o accesorio faltante**

- 10.1. Ingresa a Sistema Smartflex venta de accesorios y elige el equipo y/o accesorios.
- 10.2. Caso teléfono HSPA, imprime pantalla y escribe monto a cobrar.

**11. Imprime solicitud de pago de Equipo o accesorio y deriva a caja**

- 11.1. Deriva a caja para la cancelación e informa que retorne, continua con paso 16

**12. Verifica tipo de cliente (socio-usuario) y producto (os) a retirar**

- 12.1. Si el producto es solo Telefonía fija o HSPA, se factura por el mes completo (tarifa plana)
- 12.2. Si es Internet, televisión y Duo Pack, la factura se prorratea hasta la fecha de solicitud de baja
- 12.3. Si es Multipack no se prorratea el importe de Telefonía Básica (70.-)
  - Si cliente decide cancelar la factura (Socio-Usuario), continua en paso siguiente.
  - Caso contrario, continúa en paso 19

**13. Digita solicitud Depósito en Garantía o Facturación en línea ingresando datos**

- Si es de fecha 1 al 5 de mes realiza Depósito en Garantía, continua en paso siguiente.
- Si es a partir de fecha 6 de mes Facturación en Línea, continúa en paso 21

**14. Imprime Solicitud Depósito en Garantía**

- 14.1. Digita y ubica última factura cancelada del producto a retirar.
- 14.2. Digita datos de causal, valor a pagar y observaciones.

**15. Entrega documentos firmados y deriva a caja**

- 15.1. Recaba firma del cliente en Solicitud Venta de Accesorios y/o Solicitud Depósito en Garantía y solicita a cliente que retorne

**16. Verifica en Sistema Smartflex la cancelación del equipo o accesorio (os) y la factura a la fecha**

**17. Ingresa al Sistema Smartflex y digita el retiro del producto (os)**

- 17.1. Recibe el equipo con los accesorios que tenga el cliente y continua con paso 21

**18. Ingresa a solicitud Gestión de Productos para iniciar con el Retiro de producto (os):**

- Si es producto (os) empaquetados a retirar, continua en paso siguiente
- Caso contrario, continua en paso 19

**19. Destickea empaquetamiento, elige producto (os) a retirar**

- 19.1. Elige motivo, causal e ingresa observaciones

**20. Digita el retiro de producto (os) en Sistema Smartflex, continua con paso 22**

**21. Imprime Solicitud de Retiro de Productos**

- 21.1. Recaba firma del cliente en la solicitud de baja y recepción de equipos y es Depósito en garantía, continua con paso 29

**22. Verifica estado de órdenes trabajo**

- Si la solicitud de servicio no está Cerrada, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 25

**23. Coordina con las áreas correspondientes el cierre de órdenes de trabajo**

- 23.1. Mediante Grupo de WhatsApp solicitan el cierre de órdenes de trabajo

**24. Ingresar datos de equipos y/o accesorios recibidos en Sistema Smartflex**

**25. Imprime dos ejemplares de Formulario de Recepción de Equipo**

**26. Legaliza órdenes de trabajo con recepción de equipos**

- 26.1. Verifica que el estado de corte sea inicio de retiro
- 26.2. Explica en observaciones la razón del faltante de accesorio (os) para conocimiento de Almacenes
  - Si es Facturación en línea, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 30

**27. Ingresar a nemónico FEPP y digita número de contrato a digitar**

- 27.1. En panel de control busca generar cargos por contrato, hace click en aceptar y luego refrescar
- 27.2. Adiciona estado de cuentas a contrato y verifica si generó cargos en el CNCRM\_FVE

**28. Revisa estado de cuentas y anota número fiscal y autorización**

- 28.1. Busca última factura del mes a cobrar (generada de los días de servicio) y verifica que el monto del mes prorrateado sea menor al monto del mes completo

**29. Ingresar en nemónico FARDF número fiscal y autorización**

- 29.1. Anota número de contrato, monto a pagar y direcciona a caja
- 29.2. Informa a cliente que debe retornar de caja

**30. Entrega formulario de retiro y recepción de equipos a cliente, concluye el procedimiento**

- 30.1. Verifica facturas canceladas y recaba firma
  - Original para cliente
  - Copia para archivo

**31. Entrega equipos a Analista de Equipos para su revisión en sistema, continúa con Proc. Revisión de equipos**

- Copia para archivo

### III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud Retiro de Productos	F	A	1	1
Formulario Recepción de Equipos	F	A	1	1
Solicitud Facturación en línea	F	A	1	1
Solicitud Depósito en garantía	F	A	1	1
Venta de accesorios	F	A	1	0

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

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICION</b>	Atender eficazmente solicitudes de Retiro de productos y servicios	Reportes obtenidos del sistema CCCCC	Div. Relación y Experiencia con el Cliente	Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente	Mensual
<b>FORMULA</b>	$\frac{\text{Cantidad de solicitudes de retiro atendidas} \times 100}{\text{Cantidad de solicitudes de retiro estimadas según POA}}$				
<b>PARAMETRO</b>	Aceptado: Menor o igual a 90% Observado: Mayor a 90%				

## IV. ANEXOS

### ANEXO Nº 1: REQUISITOS RETIRO DE PRODUCTO

- Ser titular del producto y presentar Cedula de Identidad
- Si solicita un tercero debe presentar carta autorizada y fotocopias de C.I. del cliente y tramitador.
- Cuentas al día de los productos o servicios
- Devolución de equipos y accesorios en comodato
- No estar en Central de Riesgos

Internet	Tv Digital	DTH	NPLAY
-Equipo modem -Adaptador de corriente -Cable UTP -Cable telefónico	-Decodificador y/o Go On -Adaptador de corriente -Control remoto -Cable HDMI -Conversor	-Decodificador -Adaptador de corriente -Control remoto -Cable RC -Cable coaxial -Antena (recoge COMTECO)	-ONT -Adaptador de corriente

#### Comunicar al cliente:

- Se prorratea el consumo hasta la fecha que solicita el retiro del servicio.
- En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo según importes del sistema
- En caso de no cumplir la permanencia mínima de 18 meses de uso del servicio, debe cancelar 30.- Bs. por cada mes faltante, excepto Telefonía fija y HSPA.
- Si es Multipack no se prorratea la telefonía (Bs. 70.-)