


<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
<b>PROCESO VENTA DE SERVICIOS</b>	Página N° 1 de 22
<b>PROCEDIMIENTO VENTA DE SERVICIOS FTTH BOOT</b>	Código No <b>PLN-GPI-P02</b>

## **INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
<b>III</b>	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	9
<b>IV</b>	ANEXOS	11

APROBADO POR

GERENCIA PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

<b>ELABORADO</b>	<b>VERSIÓN N° 1</b>
<b>POR:</b> Integrantes proyecto BOOT Depto. Gestión por Procesos <b>FECHA:</b> Mayo 2020	<b>POR:</b>  <b>FECHA:</b>

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE SERVICIOS BOOT

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para el correcto registro de solicitudes de venta servicios BOOT, hasta la instalación del servicio.

### c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios de telecomunicaciones y finaliza con la impresión de solicitud de servicios.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Ventas BOOT  
Jefe Div. Ventas  
Jefe Div. Servicio al Cliente

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Servicio Al Cliente
- Div. Ventas
- Div. Facturación
- Div. Cobranzas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Información y Direccionamiento al Cliente (COM-DAC-P01)	Instalaciones, traslado, migración de servicios BOOT (PLN-GPI-P03)

### f) DEFINICIONES

**BOOT:** (Build, Own, Operate, Transfer) Construcción de la red de fibra óptica en áreas de servicio de COMTECO a cargo de un tercero y posterior transferencia de la propiedad y operación a COMTECO al alcanzar un 33% de penetración de la red construida.

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

**N-Play:** Tipo de producto que permitirá soportar la gestión comercial y técnica de servicios ofertados sobre fibra óptica (dos o más servicios)

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

**Upselling:** Venta adicional, planes simples y paquetizados juntando los servicios de Internet, TV Cable y Telefonía Fija. En cada uno de estos tipos de planes se tienen 3 opciones, que se diferencian básicamente por la velocidad del Internet, se cuenta con planes desde 20 MB hasta 60 MB.

**ONT:**(Optical Network Terminal) Dispositivo que recibe la señal óptica de la Red Óptica Pasiva PON y proporciona interfaces de conexión para el abonado. Al mismo tiempo, también envía el tráfico de abonados a la OLT (Optical Line Terminal) para cerrar el enlace de comunicación con el centro.

**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.

**Softphone:** Software para realizar llamadas a otros softphones o a otros teléfonos usando VOZ IP

**Telefonía Fija Adicional:** Servicio de comunicación por medio de voz entre terminales fijos por un medio definido, que ofrece COMTECO en forma adicional a la línea socio (gemela o trilliza)

**Telefonía Fija Usuario:** Servicio de comunicación por medio de voz, según modalidades: alquiler, social, institucional, ejecutiva

**TV Digital:** se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. La televisión digital codifica sus señales abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

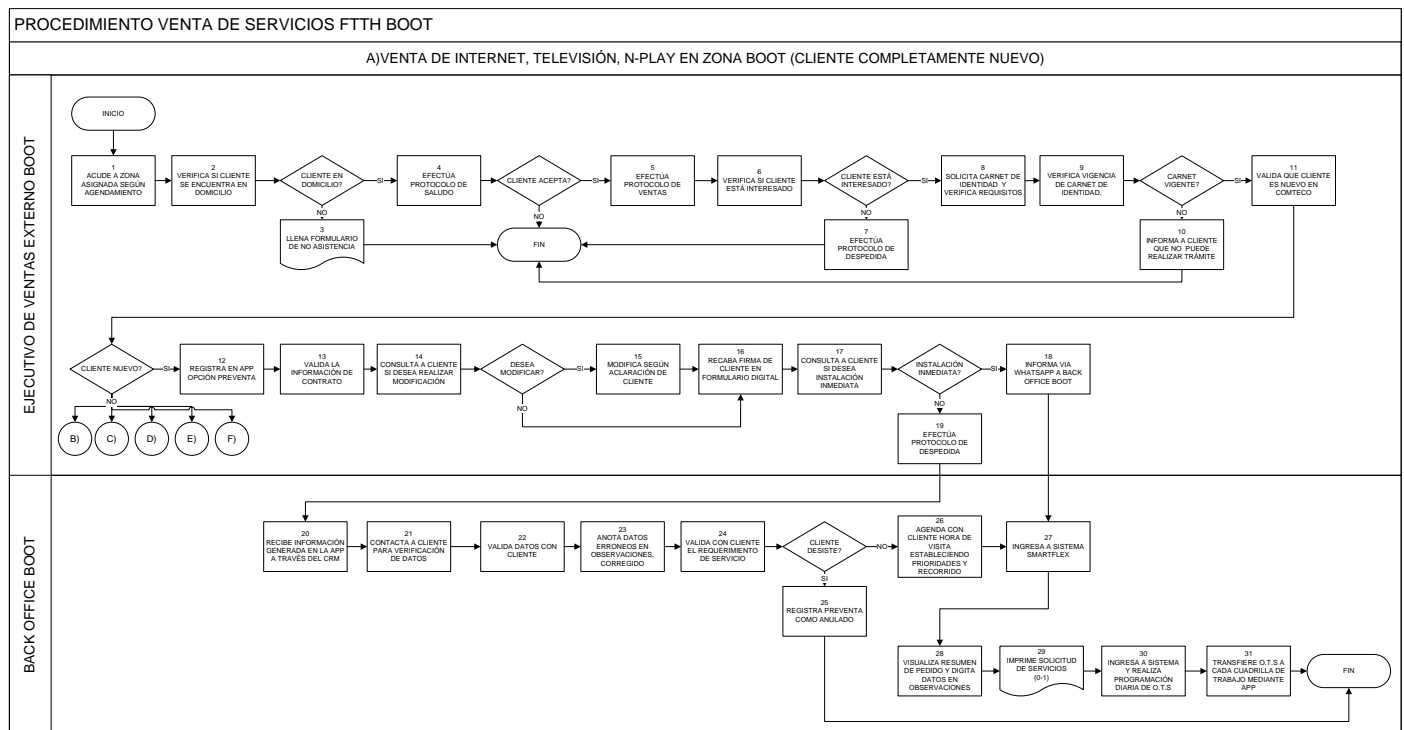
**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente proceso comprende:

- A) Venta de Internet, Televisión, NPLAY (telefonía, televisión e internet), en zona BOOT (comprende cliente completamente nuevo en la zona BOOT)
- B) Venta de Zona BOOT en oficinas de COMTECO.
- C) Caso cliente ya cuenta con servicio de COMTECO en zona BOOT y requiere otro servicio (migración con y sin UPSELLING).
- D) Caso cliente de zona BOOT, solicita servicio en zona COMTECO
- E) Caso cliente de zona COMTECO, solicita servicios en zona BOOT
- F) Caso cliente se comunica con COMTECO y solicita servicios en zona BOOT

## A) VENTA DE INTERNET, TELEVISIÓN, NPLAY EN ZONA BOOT (CLIENTE COMPLETAMENTE NUEVO)



### EJECUTIVO DE VENTAS EXTERNO BOOT

1. Acude a zona asignada según agendamiento
2. Verifica si cliente se encuentra en domicilio
  - Si no se encuentra, continúa con paso 3
  - Caso contrario, continúa con paso 4
3. Llena formulario de No Asistencia,
  - 3.1. Realiza llenado en Google Form, concluyendo el procedimiento (Ver Anexo 6)
4. Efectúa protocolo de saludo (Ver Anexo 4)
  - Si cliente acepta, continúa con paso 5.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
5. Efectúa protocolo de ventas (Ver Anexo 4)
  - 5.1. Informa a cliente según protocolo establecido, formas de pago que puede ser por débito automático o facturas a ser cobradas mensualmente (recurrente)
  - 5.2. Informa tiempo de permanencia y otros.
6. Verifica si el cliente está interesado
  - Si el cliente está interesado, continúa con paso 8.
  - Si el cliente no está interesado, continúa con paso 7.

**7. Efectua el protocolo de despedida (Ver Anexo 4) y concluye el procedimiento.**

**8. Solicita Carnet de Identidad y verifica requisitos**

8.1. Verifica requisitos necesarios, detallados en Anexo 1,2 y 3

**9. Verifica la vigencia del Carnet de Identidad**

- Si el carnet de Identidad está vigente (permitido hasta 1 mes de vencimiento), continúa con paso 11.
- Si el carnet de Identidad no está vigente, continúa con paso 10.

**10. Informa al cliente que no se puede realizar el trámite**

10.1. Informa a cliente que una vez que revalide su carnet, se realizará la venta

10.2. Toma datos necesarios para contactarlo.

**11. Valida que el cliente es un cliente nuevo de COMTECO.**

11.1 Si el Cliente es nuevo, continúa con paso 12.

11.2 Si el Cliente es Antiguo, continúa con inciso correspondiente

- **B) VENTA DE ZONA BOOT EN OFICINAS DE COMTECO**
- **C) CASO CLIENTE YA CUENTA CON SERVICIO DE COMTECO EN ZONA BOOT Y REQUIERE OTRO SERVICIO (MIGRACIÓN CON O SIN UPSELLING)**
- **D) CASO CLIENTE DE ZONA BOOT, SOLICITA SERVICIOS EN ZONA COMTECO**
- **E) CASO CLIENTE ZONA COMTECO, SOLICITA SERVICIOS EN ZONA BOOT**
- **F) CASO CLIENTE SE COMUNICA CON COMTECO Y SOLICITA SERVICIOS EN ZONA BOOT**

**12. Registra al cliente en APP en Opción de Preventa**

12.1. Registra datos necesarios para preventa según Manual CRM Preventa.

**13. Valida la información de contrato**

13.1 Solicita confirmación de cliente sobre el producto que se está comprando y el monto del plan.

**14. Consulta a cliente si desea realizar alguna modificación.**

- Si el cliente requiere modificar su plan, continúa con paso 15.
- Caso contrario, continua con paso 16.

**15. Modifica según aclaración de cliente, en APP, opción preventa (ídem paso12)**

15.1 Modifica el plan requerido

**16. Recaba firma de cliente en formulario digital (según Manual CRM Preventa)**

**17. Consulta a cliente si desea instalación inmediata**

- Si cliente desea instalación inmediata, continúa con paso 18.
- Caso contrario, continua con paso 19.

**18. Informa via whatsapp a Back Office BOOT**

- 18.1. Remite información a Back Office BOOT, indicando instalación inmediata.
- 18.2. Informa a cliente que se procederá a registro en sistema y a la instalación inmediata.
- 18.3. Da instrucción a técnicos para preparación de materiales y actualización de órdenes de trabajo en APP, después de 10 minutos. Continuando con procedimiento “Instalaciones, Traslado, migración de servicios BOOT”

## **19. Efectúa protocolo de despedida**

### **BACK OFFICE BOOT**

## **20. Recibe información generada en la App a través del CRM**

- 20.1. Si es instalación inmediata, continúa con pasos 26 al 34 de forma inmediata.
- 20.2. Caso contrario, continúa con paso siguiente

## **21. Contacta a cliente para verificación de datos**

- 21.1. Llama a cliente según dato recabado en paso 13

## **22. Valida datos con cliente**

- 22.1. Valida con cliente el paquete adquirido, la dirección y el monto
  - Si existe alguna observación en los datos, continúa con paso 23.
  - Caso contrario, continúa con paso 26.

## **23. Anota los datos erróneos en observaciones corregido.**

## **24. Valida con cliente el requerimiento de servicio**

- Si cliente desiste, continúa con paso 25.
- Caso contrario, continúa con paso 26.

## **25. Registra preventa en CRM como ANULADO, concluyendo el procedimiento.**

## **26. Agenda con cliente hora de visita, estableciendo prioridades y recorrido**

- 2.1 Agenda con cliente vía teléfono, hora de visita para la ejecución de la Orden de Trabajo.
- 2.2 Establece nivel de atención y recorrido (ruteo) de las Órdenes de Trabajo que requieren atención prioritaria.

## **27. Ingresa a Sistema Smartflex**

- 27.1. Ingresa el código Nemónico: CNCRM\_FVE, de acuerdo a Manual CREACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS

## **28. Visualiza resumen de pedido y digita datos en observaciones**

- 28.1. Verifica que no existan errores respecto a información recabada por Ejecutivo de Ventas externo BOOT.  
Anota en Observaciones, la descripción de la casa, todos los datos recabados sobre la instalación, día y rango de hora de visita por parte de técnicos, según Manual CREACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS

28.2. En caso de no haber realizado la georreferenciación, verificar en el QGIS la caja mas cerca a la casa disponible y anota en observaciones. Una vez finalizado dar click en aceptar

## 29. Imprime Solicitud de Servicios

29.1. Imprime solicitud y el sistema genera automáticamente órdenes de trabajo en APP, o para Centro Operaciones BOOT, continuando con procedimiento “Instalaciones, traslado, migración de servicios BOOT”

29.2. Archiva documentos, con lo que concluye el procedimiento.

## 30. Ingresa a sistema y realiza programación diaria de Ordenes de Trabajo

30.1. Ingresa al sistema Smartflex (módulo ORPDO) y programa Órdenes de Trabajo para las diferentes cuadrillas de trabajo.

30.1.1. Selecciona unidad de trabajo

30.1.2. Búsqueda – Opción disponibilidad

30.1.3. Registra Número de Orden

30.1.4. Arrastra estado a unidad operativa

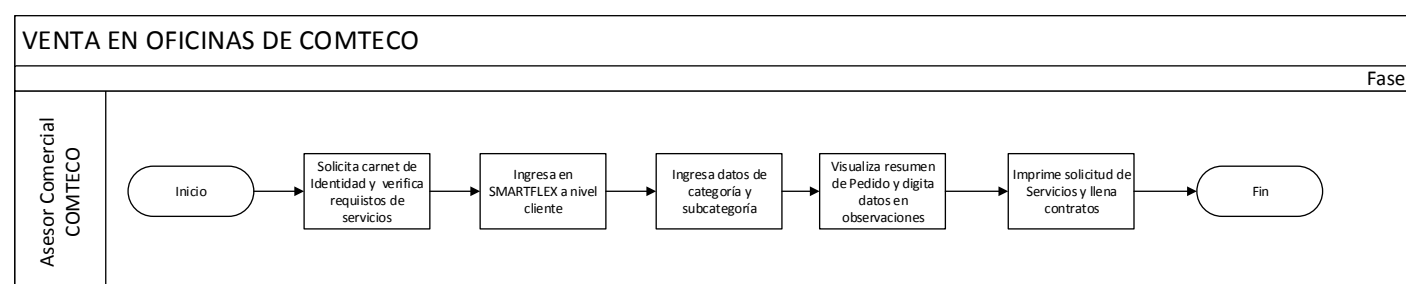
30.1.5. Realiza clic en icono FL y ubicar en horario disponible

## 31. Transfiere Ordenes de Trabajo vía aplicación (App) a cada cuadrilla de trabajo

31.1. Dispara vía sistema ordenes de trabajo a cada uno de los celulares de cada cuadrilla de trabajo, haciendo notar tipos de órdenes y especificaciones registradas en CAMPO OBSERVACIONES de cada una de las ordenes de trabajo:

- Instalación o Traslado
- Migración (con recojo de equipo y corte del servicio Tv Cable desde el TAP).

## B) VENTA DE ZONA BOOT EN OFICINAS DE COMTECO



## ASESOR COMERCIAL COMTECO

### 1. Solicita carnet de identidad y verifica requisitos para venta de servicios

1.1. Verifica requisitos

- Para Internet Anexo 1
- Para Televisión Anexo 2
- Para Telefonía Anexo 3

### 2. Ingresa en sistema Smartflex a nivel de cliente “Gestión de Productos”

- 2.1. Crea contrato tipo BOOT
- 2.2. Registra ciclo de facturación

### **3. Ingresar datos de categoría y subcategoría**

- 3.1. Solicita a cliente identificar dirección en nuevos mapas GIS
- 3.2. Digita datos georeferenciados, zona y barrio BOOT
- 3.3. Elige plan comercial BOOT
- 3.4. Ticea componentes requeridos según estructura del producto,
  - Caso internet , plan de velocidad
  - Caso televisión, cantidad de puntos a instalar (hasta 4, con decodificador mínimo 2)
  - Caso telefonía, según plan comercial
  - Ticea equipo BOOT :ONT y/o decodificador (para descargo de Almacén BOOT)
  - Casos NPLAY y otros en zona BOOT

### **4. Visualiza resumen de pedido y digita datos en observaciones**

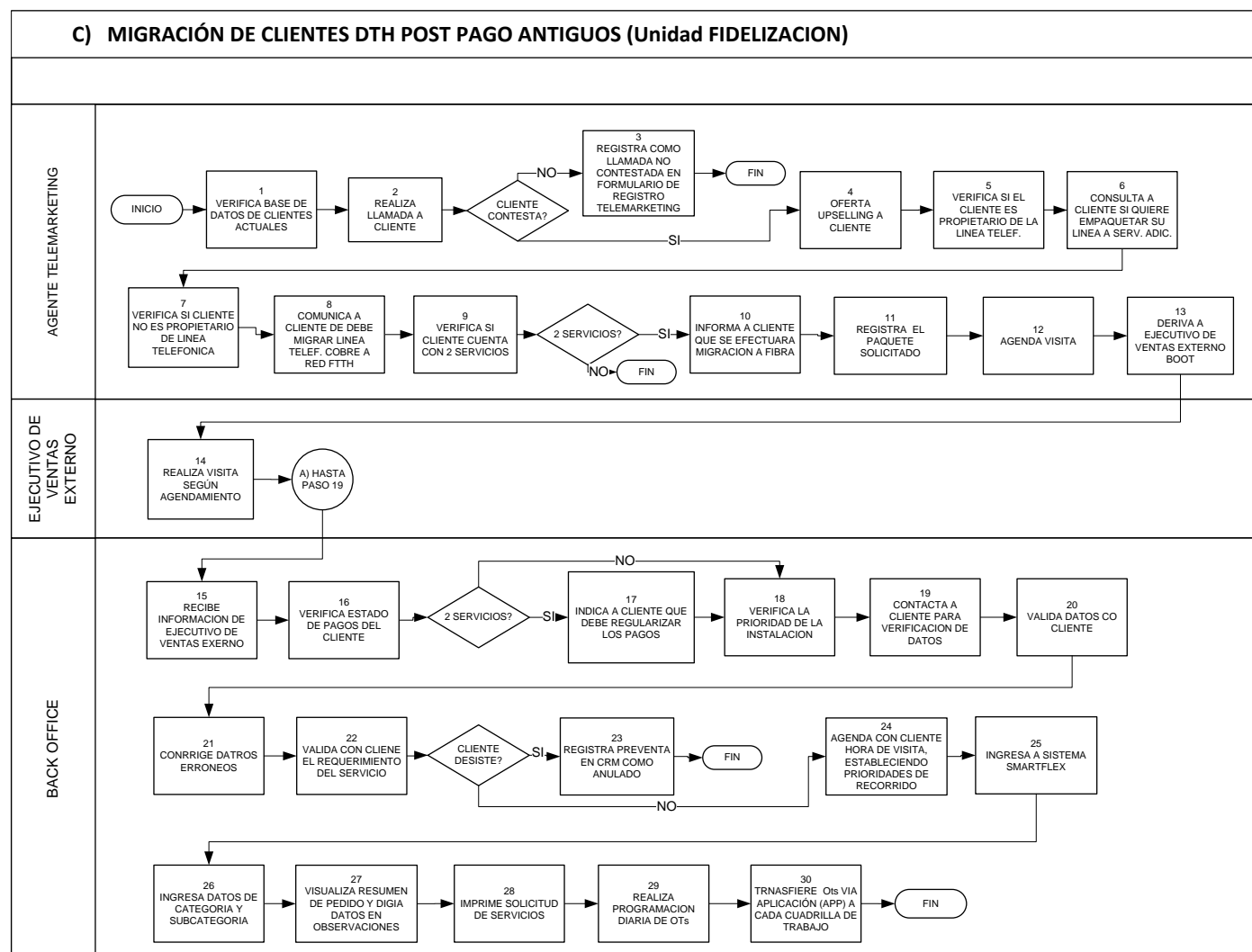
- 4.1. Revisa en pantalla que lo solicitado por el cliente se encuentre correctamente digitado
- 4.2. Digita datos en observaciones, día y rango de hora de visita por la parte técnica

### **5. Imprime Solicitud de Servicios y llena contratos**

- 5.1. Imprime solicitud y el sistema genera automáticamente órdenes de trabajo para Centro Operaciones BOOT.
- 5.2. Llena Contrato de Servicios y Contrato de Comodato BOOT
- 5.3. Solicita firma
  - Original(es) para COMTECO
  - Copia(s) para cliente
- 5.4. Archiva documentos, con lo que concluye el procedimiento



### C) CASO CLIENTE YA CUENTA CON SERVICIO DE COMTECO EN ZONA BOOT Y REQUIERE OTRO SERVICIO (MIGRACIÓN CON O SIN UPSELLING)



### Agendamiento de Visita

#### AGENTE TELEMARKETING

1. Verifica base de datos de clientes actuales
2. Realiza llamada a cliente
  - En caso de cliente no conteste, continúa con paso 3
  - Caso contrario, continúa con paso 4
3. Registra como llamada no contestada en Formulario de registro Telemarketing (Anexo 5), concluyendo el procedimiento
4. Oferta Upselling a cliente
  - 4.1. Aplica protocolos para oferta de Upselling (Ver Anexo 4)

- Si no desea Upselling, continúa con paso 8
- Si cliente acepta Upselling, continúa con paso siguiente

**5. Verifica si el cliente es propietario de la línea telefónica**

- En caso de ser propietario de la línea continua con paso siguiente
- Caso contrario continua con paso 7

**6. Consulta al Cliente si quiere empaquetar esta su línea telefónica a los servicios adicionales de internet y/o Tv cable que estuviera contratando**

6.1. Consulta a cliente si quiere migrar la telefónica al plan comercial empaquetado, si el cliente prefiere mantenerlo por separado, se le vende los nuevos servicios internet y/o Tv cable bajo el plan comercial seleccionado (En cualquiera de los casos ya sea que el cliente decide mantener la telefonía por separado o empaquetado con los productos de internet y/o Tv cable, el servicio de telefonía fija debe ser **migrado a la nueva plataforma de fibra optica**).

**NOTA.-** El cliente no tiene porque tener objeción o explicación de parte de COMTECO para este cambio de tecnología para su telefónica fija en tanto se le deje funcionando el servicio de telefonía fija y los otros productos).

**7. Verifica si el cliente No es propietario de la línea telefónica (puede ser línea gemela o trilliza de algún pariente o conocido)**

- En caso de no ser propietario de la línea continua con paso siguiente
- Caso contrario continua con paso 9

**8. Comunica a cliente que debe migrar la línea telefónica fija cobre a red FTTH y debe mantener el Plan Comercial al que esta suscrito**

8.1. independiente de la venta e instalación de los servicios de internet y/o Tv cable bajo el Plan Comercial seleccionado (en caso de que el cliente quiera empaquetar su servicio de telefonía fija a los servicios internet y/o Tv cable, debe solicitar que el propietario – Titular de la línea solicite la baja del servicio y luego recién solicitar la habilitación del servicio de telefonía fija a su nombre y además empaquetado con los otros servicios de internet y/o Tv cable.

**9. Verifica si cliente cuenta con 2 servicios**

- Si cliente cuenta con 2 servicios, continúa con paso 10
- Caso contrario, aplica protocolo de despedida, concluyendo el procedimiento

**10. Informa a cliente que se efectuará migración a fibra (Anexo 4)**

10.1. Registra a cliente como caso de migración, continuando con paso 12

**11. Registra el paquete solicitado**

7.1. Registra formulario de solicitud de servicio - Telemarketing

**12. Agenda visita**

12.1. Agenda fecha y rango de hora con cliente

**13. Deriva a Ejecutivo de Ventas Externo BOOT**

13.1. Entrega lista detallando clientes sujetos a migración que solicitaron upselling,

## **EJECUTIVO DE VENTAS EXTERNO**

### **14. Realiza visita según agendamiento**

- 14.1. Procede de acuerdo a inciso A), hasta paso 19

## **BACK OFFICE BOOT**

### **15. Recibe información de Ejecutivo de Ventas Externo**

### **16. Verifica estado de pagos de cliente**

- 16.1. Verifica el estado de Facturas de cliente en sistema

- Si existe alguna factura en mora, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 18

### **17. Indica a cliente que debe regularizar los pagos**

### **18. Verifica la prioridad de la instalación**

- Si es instalación inmediata, continúa con pasos 24 al 27 de forma inmediata.
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

### **19. Contacta a cliente para verificación de datos**

- 19.1. Llama a cliente según dato recabado

### **20. Valida datos con cliente**

- 20.1. Valida con cliente el paquete adquirido, la dirección y el monto

- Si existe alguna observación en los datos, continúa con paso 22.
- Caso contrario, continúa con paso 24.

### **21. Corrige datos erroneos**

- 21.1. Corrige datos erróneos y anota en campo observaciones

### **22. Valida con cliente el requerimiento de servicio**

- Si cliente desiste, continúa con paso 23.
- Caso contrario, continúa con paso 24.

### **23. Registra preventa en CRM como ANULADO, concluyendo el procedimiento.**

### **24. Agenda con cliente hora de visita, estableciendo prioridades y recorrido**

- 24.1. Agenda con cliente via teléfono, hora de visita para la ejecución de la orden de trabajo

- 24.2. Establece nivel de atención y recorrido (ruteo) de las O.Ts que requieren atención prioritaria

### **25. Ingresar a Sistema Smartflex**

- 25.1. Digita en acceso Rápido: CNCRM\_FVE y presiona enter

- 25.2. Realiza la búsqueda de cliente media número de CI, nombre o apellido.

- 25.3. Da click en el código del cliente

- 25.4. Selecciona Gestión de Productos
- 25.5. Selecciona ciclo de facturación
- 25.6. Crea contrato tipo BOOT

## **26. Ingresa datos de categoría y subcategoría**

- 26.1. Digita datos georeferenciados BOOT zona, barrio, calle, número.
- 26.2. Realiza asignación manual de datos en caso necesario
- 26.3. Elige plan comercial BOOT
- 26.4. Ticea componentes requeridos según estructura del producto,
  - Caso internet , plan de velocidad
  - Caso televisión, cantidad de puntos a instalar (hasta 4, con decodificador mínimo 2)
  - Caso telefonía, según plan comercial
  - Ticea equipo BOOT :ONT y/o decodificador (para descargo de Almacén BOOT)
  - Casos NPLAY y otros en zona BOOT

## **27. Visualiza resumen de pedido y digita datos en observaciones**

- 27.1. Verifica que no existan errores respecto a información recabada por Ejecutivo de Ventas externo BOOT.
- 27.2. Registra en campo observaciones “recoger equipo Modem y desconectar TV desde TAP” (en caso de que cliente cuente con servicio de internet y televisión)

## **28. Imprime Solicitud de Servicios**

- 28.1. Imprime solicitud y el sistema genera automáticamente órdenes de trabajo en APP, o para Centro Operaciones BOOT, continuando con procedimiento “Instalaciones, traslado, migración de servicios BOOT”
- 28.2. Archiva documentos, con lo que concluye el procedimiento.

## **29. Realiza programación diaria de Ordenes de Trabajo**

- 29.1. Ingresa al sistema Smartflex (módulo ORPDO) y programa Órdenes de Trabajo para las diferentes cuadrillas de trabajo.

## **30. Transfiere Ordenes de Trabajo vía aplicación (App) a cada cuadrilla de trabajo**

- 30.1. Dispara vía sistema ordenes de trabajo a cada uno de los celulares de cada cuadrilla de trabajo, haciendo notar tipos de órdenes y especificaciones registradas en CAMPO OBSERVACIONES de cada una de las ordenes de trabajo:
  - Instalación o Traslado
  - Migración (con recojo de equipo y corte del servicio Tv Cable desde el TAP).Concluyendo el inciso C).

## **D) CASO CLIENTE DE ZONA BOOT, SOLICITA SERVICIOS EN ZONA COMTECO**

### **EJECUTIVO DE VENTAS EXTERNO BOOT**

#### **1. Direcciona a cliente a Oficinas de COMTECO**

1.1. Direcciona a oficina central u oficinas zonales, continuando de acuerdo a procedimiento “Venta Servicios COMTECO”

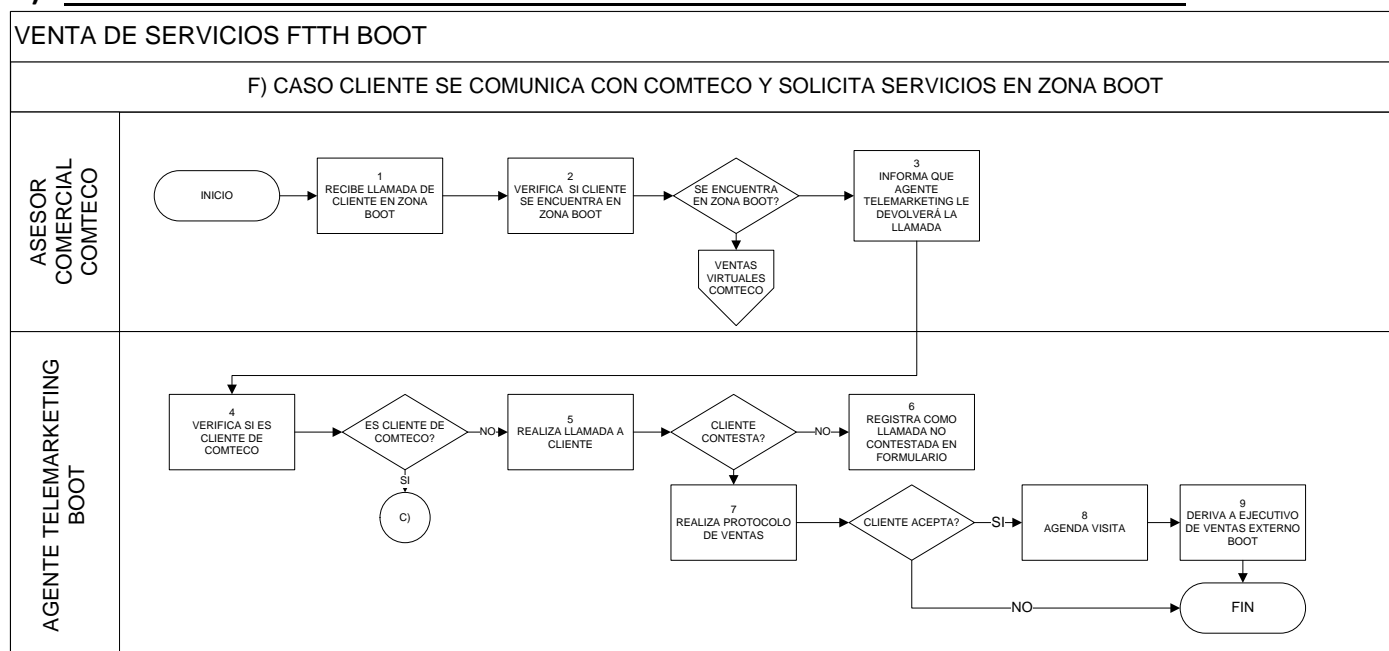
## E) CASO CLIENTE ZONA COMTECO, SOLICITA SERVICIOS EN ZONA BOOT

### FREE LANCER COMTECO/ASESOR COMERCIAL/CANALES VIRTUALES

#### 1. Direcciona a cliente a Oficinas de COMTECO

1.1. Direcciona a oficina central u oficinas zonales, continuando de acuerdo a inciso B)

## F) CASO CLIENTE SE COMUNICA CON COMTECO Y SOLICITA SERVICIOS EN ZONA BOOT



### ASESOR COMERCIAL COMTECO

#### 1. Recibe llamada de cliente zona BOOT

#### 2. Verifica si cliente se encuentra en zona BOOT

2.1. Solicita carnet de identidad y ubicación de domicilio

- Si se encuentra en zona BOOT, continua con paso 3
- Caso contrario, continúa de acuerdo a procedimiento Ventas Virtuales COMTECO

#### 3. Informa que Agente Telemarketing BOOT, le devolverá la llamada

3.1. Remite información de cliente a Agente Telemarketing BOOT

### AGENTE TELEMARKETING BOOT

#### 4. Verifica si es cliente de COMTECO

- Si es cliente de COMTECO, continúa con inciso C)
- Caso contrario continua con paso siguiente

**5. Realiza llamada a cliente**

- En caso de cliente no conteste, continúa con paso 6
- Caso contrario, continúa con paso 7

**6. Registra como llamada no contestada en Formulario de registro Telemarketing (Anexo 5), concluyendo el procedimiento**

**7. Realiza protocolo de ventas (Anexo 4)**

- Si cliente acepta, continúa con paso 8
- Caso contrario, registra como no interesado y aplica protocolo de despedida, concluyendo el procedimiento

**8. Agenda visita**

8.1. Agenda fecha y rango de hora con cliente

**9. Deriva a Ejecutivo de Ventas Externo BOOT**

9.1. Entrega lista detallando clientes nuevos, concluyendo el procedimiento

### **III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**

## 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
				ORIGINAL	COPIA
Internet	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro de Servicios de Valor Agregado a Través de la Red Internet	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipo Modem, ONT y Accesorios	F	M	1	1
TV FIBRA	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro de Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable	F	M	1	1
	Contrato de Comodato (caso fibra)	F	M	1	1
Tv Digital	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video Satelital Directo	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1
	Contrato de suministro del servicio de distribución de señales de audio y video por cable	F	M	1	1
	Contrato de suministro del servicio de distribución de señales de audio y video (digital)	F	M	1	1
	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1
	Contrato de comodato equipo modem y accesorios (Banda ancha DTH)	F	M	1	1
	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1

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

## 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Registro correcto de solicitudes de venta de servicios de COMTECO hasta la instalación.	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente Div. Ventas	Asesor Comercial	Permanente
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total solicitudes de venta registradas correctamente hasta la instalación}}{\text{Total solicitudes de venta registradas}} \times 100$ <p>Nota: ventas registradas correctamente, hace referencia a la digitación de solicitudes sin errores de datos u omisiones.</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Menor o igual a 48 horas desde la emisión de solicitud de cliente: Aceptado</p> <p>Mayor a 48 horas: observado</p>				

#### IV.- ANEXOS

- Anexo1.- REQUISITOS INTERNET
- Anexo 2.- REQUISITOS TELEVISIÓN
- Anexo 3.- REQUISITOS TELEFONIA
- Anexo 4.- PROTOCOLOS VENTA
- ANEXO 5.- VENTA EN DOMICILIO

#### ANEXO1.- REQUISITOS INTERNET



POST PAGO RESIDENCIAL	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar C.I. del cliente.</li> <li>• No tener deudas en COMTECO.</li> <li>• No estar dentro la Central de Riesgos Interna.</li> <li>• Si solicita tercera persona debe presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de autorización del Socio.</li> <li>• Fotocopia C.I. socio y tramitador.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Solicitud del servicio.</li> <li>• Fotocopia N.I.T.</li> <li>• Fotocopia C.I. del Representante Legal y tramitador.</li> <li>• Poder del Representante Legal</li> </ul>
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Nacional: Fotocopia de Cédula de Identidad. Extranjero: Carnet de estudiante Si trabaja, documento que avale.</p> <p>(*) Referencias financieras: Uno de los siguientes documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia última papeleta de sueldo o</li> <li>• Extracto bancario de los últimos 3 meses o</li> <li>• Último extracto tarjeta de crédito o</li> <li>• Formulario pago de impuestos</li> </ul> <p>(*) Este requisito solo será necesario exigir en la venta de servicios cuya tarifa mensual sea igual o mayor a Bs. 430.- a partir de este monto procede la verificación en el Infocred externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia Cédula de Identidad del Representante Legal.</li> <li>• Fotocopia Poder del Representante Legal.</li> <li>• Carta de Solicitud que registra el producto y plan a contratar y las características de la empresa (Firma y sello de empresa)</li> <li>• Fotocopia N.I.T.</li> </ul>
POST PAGO EMPRESARIAL/NEGOCIO	
PROFESIONAL/EMPRESARIAL	CIBERCAFE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnet de Identidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de Registro en la ATT, Licencia de funcionamiento de la actividad económica. Ejm: Café Internet, locutorios</li> </ul>
PAGO ADELANTADO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia C.I. (Carnet de Extranjería o Pasaporte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia N.I.T.</li> <li>• Fotocopia Carnet Identidad Representante Legal</li> <li>• Carta de Solicitud del servicio</li> <li>• Poderdel Representante Legal</li> </ul> <p>Para Extranjero que no acredita residencia, se ofertara solo MODALIDAD PREPAGO de 3, 6 y 12 meses.</p>
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de Cédula de Identidad. (Carnet de Extranjería o Pasaporte)</li> <li>• En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja documento que avale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de NIT.</li> <li>• Fotocopia del CI del Representante Legal.</li> <li>• Carta de Solicitud del Servicio.</li> <li>• Poder de Representante Legal</li> </ul>

## ANEXO 2.- REQUISITOS TELEVISIÓN

POST PAGO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA (Hoteles, Clínicas, otros)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar C.I. del socio</li> </ul> <p>Plan Oro Tercera edad :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar fotocopia C. I. del socio (a) que identifique ser de la tercera edad (Mayor a 60 años).</li> </ul> <p>Plan Oro adicional-Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar fotocopia C. I. del socio (a)</li> <li>Ser usuario activo con servicio Duo o Multipack</li> <li>Solicitar para domicilios que no contaba con el servicio TV cable o por el lapso de seis meses</li> <li>Aceptar que la facturación de este plan esté anexada al Plan Multimedia principal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar fotocopia N.I.T.</li> <li>Fotocopia Licencia de funcionamiento</li> <li>Cantidad mínima de 12 puntos</li> </ul>
PAGO ADELANTADO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia C.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia N.I.T.</li> <li>Fotocopia Carnet Identidad Representante Legal</li> <li>Carta de Solicitud del servicio</li> <li>Poder de Representante Legal</li> </ul>
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de Cédula de Identidad. (Carnet de Extranjería o Pasaporte)</li> <li>En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja documento que avale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de NIT.</li> <li>Fotocopia del CI del Representante Legal.</li> <li>Carta de Solicitud del Servicio.</li> <li>Poder de Representante Legal</li> </ul> <p><b>Para Extranjero se ofertara solo MODALIDAD PREPAGO de 3, 6 y 12 meses.</b></p>

## ANEXO 3.- REQUISITOS TELEFONIA

SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cédula de Identidad</li> <li>Ser mayor de edad o presentarse con el tutor (18 años)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota del o los representantes legales que acrediten al tramitador</li> <li>Fotocopia de NIT</li> </ul>

<b>SOCIO</b>	
<b>PERSONA NATURAL</b>	<b>PERSONA JURÍDICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Derecho de instalación (contado o crédito)</li> <li>• Si es al contado Derecho de instalación cero</li> <li>• Si es a crédito cancela cuota inicial de Certificado de Aportación \$us 100.-</li> <li>• Si tramita un tercero, carta de solicitud y fotocopia C.I. (solo al contado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia C.I. del Representante Legal y del tramitador</li> <li>• Poder del Representante Legal</li> </ul>
<b>USUARIO</b>	
<b>LINEA ALQUILER/INSTITUCIONAL/EJECUTIVA</b>	
<b>PERSONA NATURAL</b>	<b>PERSONA JURÍDICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia C.I. (Carnet de Extranjería o Pasaporte)</li> <li>• Si tramita un tercero carta de solicitud y fotocopia de C.I.</li> <li>• Pago derecho de instalación (contado)</li> <li>• En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante.</li> <li>• Si trabaja, documento que avale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia Cédula de Identidad del Representante Legal.</li> <li>• Fotocopia Poder Notarial del Representante Legal.</li> <li>• Carta de Solicitud</li> <li>• Fotocopia N.I.T.</li> <li>• Pago derecho de instalación (contado)</li> </ul>

## **ANEXO 4.- PROTOCOLOS VENTA**

### **4.1 PROTOCOLO DE SALUDO**

Buenos días/tardes mi nombre es .....trabajo en la empresa COMTECO, nos gustaría hablar con el señor(a) ..... o caso contrario con alguna persona encargada de la familia/oficina.

#### **4.2 PROTOCOLO DE VENTA EN DOMICILIO DE CLIENTE**

Señor ..... Quiero comentarle que COMTECO la empresa de los Cochabambinos recientemente ha inaugurado la red de Fibra Óptica en su zona, es una nueva red diseñada para brindarle el mejor servicio de la ciudad y con las mejores ventajas.

Tenemos una diversidad de planes que se adaptan a sus necesidades ya sea en productos simples de solo Internet o solamente TV Cable o en nuestros combos DUO donde agrupamos los servicios de Internet y Telefonía o el combo MULTIPLAY que le ofrece un combo de Internet, TV Cable y Telefonía fija.

En cada uno de estos tipos de planes tenemos 3 opciones, que se diferencian básicamente por la velocidad del Internet, en este sentido tenemos planes desde 20 MB hasta 60 MB.

(Mostrar cartilla de planes comerciales vigentes)

Señor ..... después de revisar la cartilla de los nuevos planes, los mismos que están accesibles para todos los cochabambinos, cuál es plan que más se asemeja al actual que tiene?

Dependiendo de la respuesta del cliente explicar los dos planes que mas se asemejen por encima al actual, resaltando la velocidad a la que accedería y las ventajas.

#### **4.3 PROTOCOLO DE UPSELLING EN DOMICILIO DEL CLIENTE**

Señor ..... Quiero comentarle que COMTECO la empresa de los Cochabambinos recientemente ha inaugurado la red de Fibra Óptica en su zona, es una nueva red diseñada para brindarle el mejor servicio de la ciudad y con las mejores ventajas.

Entre estas ventajas tenemos planes simples y paquetizados que pueden interesarle juntando los servicios de Internet, TV Cable y Telefonía Fija.

En cada uno de estos tipos de planes tenemos 3 opciones, que se diferencian básicamente por la velocidad del Internet, en este sentido quisiera mostrarle la siguiente cartilla con nuestra oferta comercial:

(Mostrar cartilla de planes comerciales vigentes)

Señor ..... después de revisar la cartilla de los nuevos planes, se dio cuenta que actualmente por un monto adicional mínimo usted puede conseguir mejores beneficios en una red nueva y de mejor calidad?

Dependiendo de la respuesta del cliente explicar las ventajas de los servicios o planes adicionales que el cliente podría conseguir al suscribirse.

#### **4.4 PROTOCOLO DESPEDIDA**

Señor ..... Quedo agradecido por su tiempo, que tenga un buen día/tarde

#### **4.5 PROTOCOLO DE MIGRACIÓN A FTTH**

Buenos días señor(a) ..... mi nombre es ....., de parte de la empresa COMTECO, el motivo de mi visita es para comunicarle que la empresa COMTECO está inaugurando su red de Fibra Óptica en la zona de ..... Como usted sabrá, el servicio de Fibra Óptica es de una calidad excelente, tanto en la velocidad y estabilidad del Internet, como en la nitidez de sus canales de televisión, y obviamente también en la calidad de llamadas que realiza desde su número fijo, el mismo que seguramente retomará su uso con mayor frecuencia ahora que la gente debe quedarse en casa por la pandemia del COVID-19.

Usted al ser un cliente fiel a la empresa COMTECO debe migrar sus servicios a Fibra Óptica para que podamos ofrecerle un servicio de mejor calidad, para este fin quería comentarle las nuevas ofertas que tenemos en la empresa en planes individuales de Internet, TV y también en los combos Duo o Multipack. Dígame señor(a) usted en este momento cuenta con los servicios de Telefonía Fija, Internet y TV por Cable? (De acuerdo a la respuesta del cliente ofrecerle primero la migración y luego ofrecer servicios adicionales con protocolo de Venta 4.2)

#### **4.6 PROTOCOLO DE VENTA TELEMARKETING**

Señor ..... Quiero comentarle que COMTECO la empresa de los Cochabambinos recientemente ha inaugurado la red de Fibra Óptica en su zona, es una nueva red diseñada para brindarle el mejor servicio de la ciudad y con las mejores ventajas.

Tenemos una diversidad de planes que se adaptan a sus necesidades ya sea en productos simples de solo Internet o solamente TV Cable o en nuestros combos DUO donde agrupamos los servicios de Internet y Telefonía o el combo MULTIPLAY que le ofrece un combo de Internet, TV Cable y Telefonía fija.

Si desea le podemos enviar la información por medio de whatsapp, así podrá apreciar nuestros planes y beneficios

#### **4.7 PROTOCOLO DE UP SELLING TELEMARKETING**

Señor ..... Quiero comentarle que COMTECO la empresa de los Cochabambinos recientemente ha inaugurado la red de Fibra Óptica en su zona, es una nueva red diseñada para brindarle el mejor servicio de la ciudad y con las mejores ventajas.

Entre estas ventajas tenemos planes simples y paquetizados que pueden interesarle juntando los servicios de Internet, TV Cable y Telefonía Fija.

Si desea le podemos enviar la información por medio de whatsapp, así podrá apreciar nuestros planes y beneficios

#### **ANEXO 5.- VENTA EN DOMICILIO Y TELEMARKETING**

VENTA EN DOMICILIO: Ingresar al formulario digital: <https://forms.gle/cVwi1Pqbn5efBjaaA>

VENTA TELEMARKETING: Ingresar al formulario digital: <https://forms.gle/GsBj1fs72GMyraHKA>

# Formulario de Registro Pre-venta

\*Obligatorio

Asesor de Ventas \*

Elige

Número de Teléfono

Tu respuesta

Nombre de Cliente

Tu respuesta

Persona de contacto

Tu respuesta

Observaciones

Tu respuesta

Solicitud de re-programación

☐ SI

☐ NO

Fecha de re-programación

Fecha

dd/mm/aaaa

Hora de re-programación

Hora

: