




GESTION POR PROCESOS	 COMTECO
PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL	Página Nro. 1 de 10
PROCEDIMIENTO: DEVOLUCION DE " PAGO POR ADELANTADO"	Código Nro. GA-PRC-OPE-FGR-03

ÍNDICE

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

FIRMA				 			
0	Aprobado	Julio-23	González I.	Resp.	Ing. Getzy Cáceres	Resp.	Lic. Dalsy Montaña
				Cargo	Jefe Div. Gestión Int. De Territorios	Cargo	Gerente de Adm. y Fin.
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó			

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

DEVOLUCION DE "PAGO POR ADELANTADO"

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para efectuar devoluciones de pago por adelantado y anulaciones para re digitación, a satisfacción del cliente.

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la detección de saldo a favor hasta el depósito en la cuenta del cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Atención de Reclamos
Encargada Administrativa Territorio

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) Div. Facturación
- c) Div. Finanzas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTAS DE PRODUCTOS/SERVICIOS (COM-DSC-P02)	FACTURACIÓN COMTECO R.L. (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

Cargos: Cobros relacionados en una cuenta de cobro que deben ser pagados por un usuario/suscriptor por la prestación de uno o varios servicios.

Devolución: Término utilizado para efectivizar el proceso de devolución de dinero mediante recibo de retiro de "Fondo de cliente" a través de la administración de recursos de cajeros en la empresa

Factura: Documento que consolida el valor que debe pagar un suscriptor/usuario al proveedor de servicios en un período.

Formulario Investigación de Reclamo: Documento utilizado para solicitar la anulación de facturas pendientes de pago en sistema Smartflex

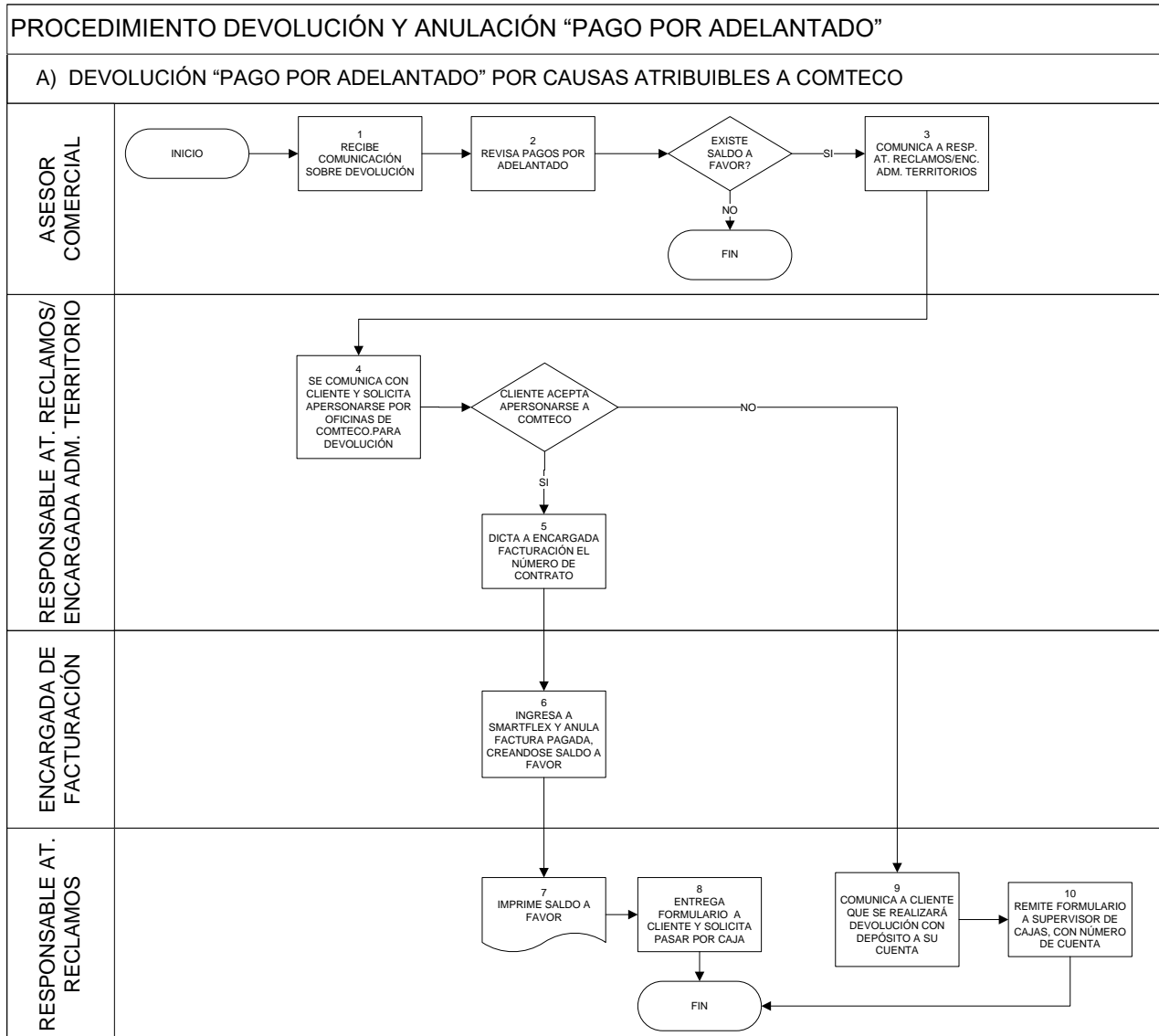
Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento contiene dos partes:

- A) Devolución "Pago por Adelantado" por causas Atribuibles a Comteco.
- B) Anulación y Re digitación "Pago por Adelantado"

A) DEVOLUCIÓN "PAGO POR ADELANTADO" POR CAUSAS ATRIBUIBLES A COMTECO



ASESOR COMERCIAL (Zonales, Territorios, Div. Ventas, Div. Relación y Experiencia Cliente)

1. Recibe comunicación sobre devolución
2. Revisa "pagos por adelantado"

- Si existe saldo a favor, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

3. Comunica a Responsable Atención de Reclamos /Encargada Administrativa Territorio

RESPONSABLE ATENCIÓN DE RECLAMOS/ENCARGADA ADM. TERRITORIO

4. Se comunica con cliente y solicita a apersonarse a oficinas de COMTECO, para devolución de importe cancelado por "pago por adelantado"

- Si cliente no desea apersonarse a oficinas de COMTECO (casos excepcionales), continúa con paso 9.
- Si cliente acepta apersonarse a COMTECO, continúa con paso siguiente.

5. Dicta a Encargada de Facturación el número de contrato.

ENCARGADA DE FACTURACIÓN

6. Ingresa a Sistema Smartflex y anula factura pagada, creándose saldo a favor (solo se realiza con facturas del periodo vigente)

RESPONSABLE ATENCIÓN DE RECLAMOS

7. Imprime Saldo a Favor

8. Entrega a cliente, Formulario de Saldo a favor y solicita apersonarse por Caja, concluyendo el procedimiento.

9. Comunica a cliente que se realizará devolución con depósito a su cuenta.

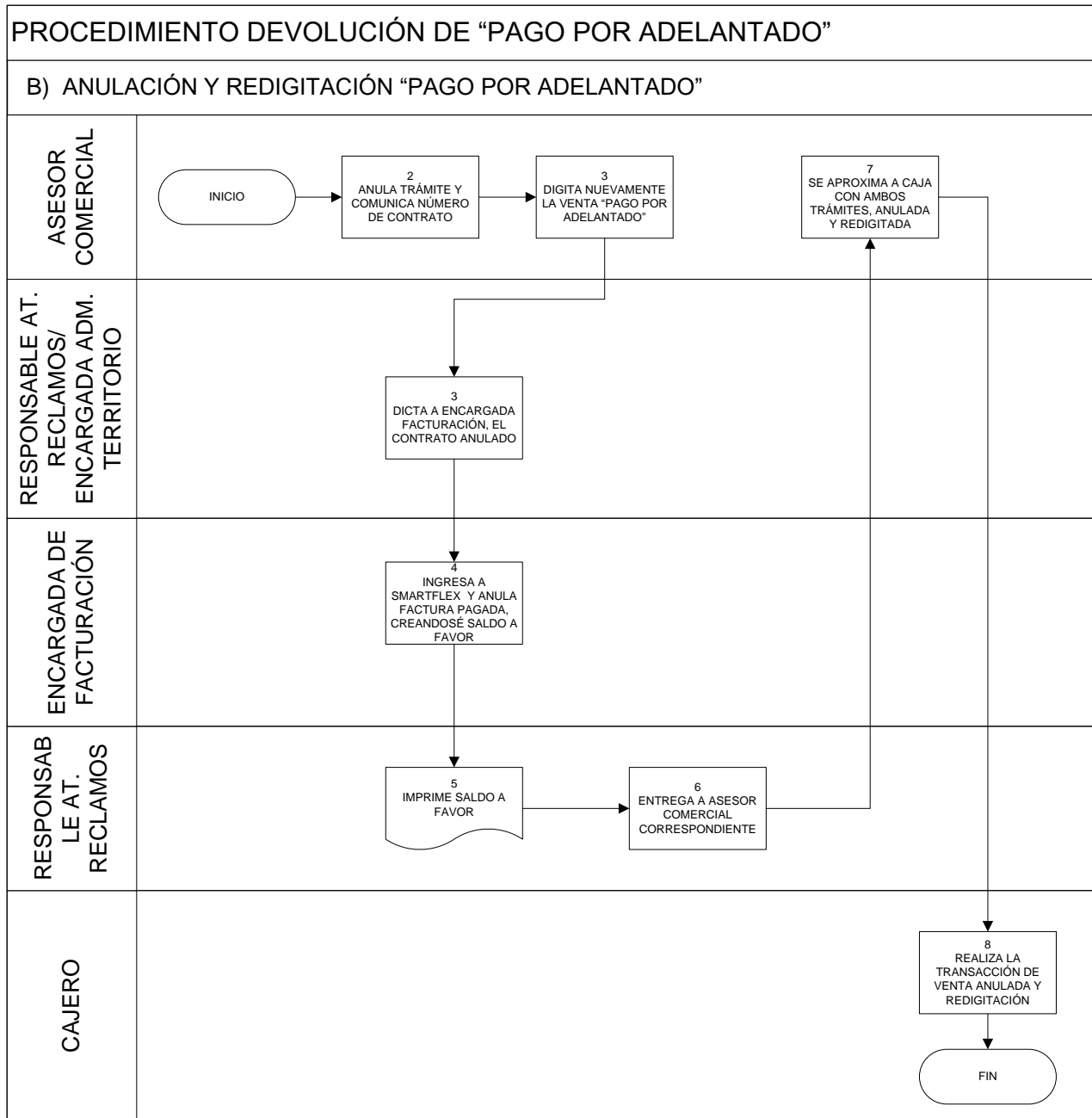
- 9.1. Solicita número de cuenta a depositar
- 9.2. Se procede de acuerdo a pasos 5, 6 y 7.

10. Remite a Supervisor de Cajas formulario de Saldo a favor, con dato de número de cuenta de cliente.

SUPERVISOR DE CAJAS

11. Deposita a cuenta del cliente, concluyendo el procedimiento.

B) ANULACIÓN Y REDIGITACIÓN "PAGO POR ADELANTADO"



ASESOR COMERCIAL (Zonales, Territorios, Div. Ventas, Div. Relación y Experiencia Cliente)

- 1. Anula trámite y comunica a Responsable Atención de Reclamos/Encargada Administrativa Territorio, número de contrato.**
- 2. Digita nuevamente la venta "Pago por adelantado"**

RESPONSABLE ATENCIÓN DE RECLAMOS/ENCARGADA ADM. TERRITORIO

3. Dicta a Encargada de Facturación, la solicitud anulada

ENCARGADA DE FACTURACIÓN

4. Ingresa a Sistema Smartflex y anula factura pagada, creándose saldo a favor (solo se realiza con facturas del periodo vigente)

RESPONSABLE ATENCIÓN DE RECLAMOS

5. Imprime Saldo a Favor

6. Entrega a Asesor Comercial correspondiente.

ASESOR COMERCIAL

7. Se aproxima a Cajas con ambos trámites, venta anulada y nueva digitación

CAJERO

8. Realiza la transacción de venta anulada y nueva digitación.

8.1. Realiza la transacción de saldo a favor de la venta anulada y realiza el ingreso económico del monto pago por adelantado, de la nueva digitación, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Devolución de saldo a favor	F	A	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Efectuar devolución de "pago por adelantado" y anulaciones para redigitación, a satisfacción del cliente	Revisión en Sistema Smartflex	U.T. Atención de Reclamos -Territorios	Resp. U.T. Atención Reclamos. -Enc. Adm. Territorios	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Devoluciones "pago por adelantado" a satisfacción del cliente}}{\text{Total de solicitudes de devolución "pago por adelantado"}} * 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 98%: Aceptado Menor o igual a 98%: Observado				

IV. ANEXOS