

**INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
<b>III</b>	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
<b>IV</b>	ANEXOS	7

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

**ELABORADO****POR:** Depto. Gestión por Procesos**FECHA:** Diciembre 2019

ig

**VERSIÓN N° 1****POR:** Div. Soporte al Cliente  
Depto. Gestión por Procesos**FECHA:** Mayo 2020

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL TÉCNICA PARA EVITAR ANULACIONES

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para evitar anulaciones de órdenes de trabajo o solicitudes, con el objeto de disminuir tiempos de atención a clientes.

### c) ALCANCE

Inicia con la detección de posible anulación de orden de trabajo y finaliza con envío de información a Div. Facturación.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Soporte al Cliente

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Soporte al Cliente
- Depto. Gestión de Red
- Depto. Centro de Operaciones

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTA DE SERVICIOS (COM –DSC-P02)	INSTALACIÓN (TEC-DPA-P01)

### f) DEFINICIONES:

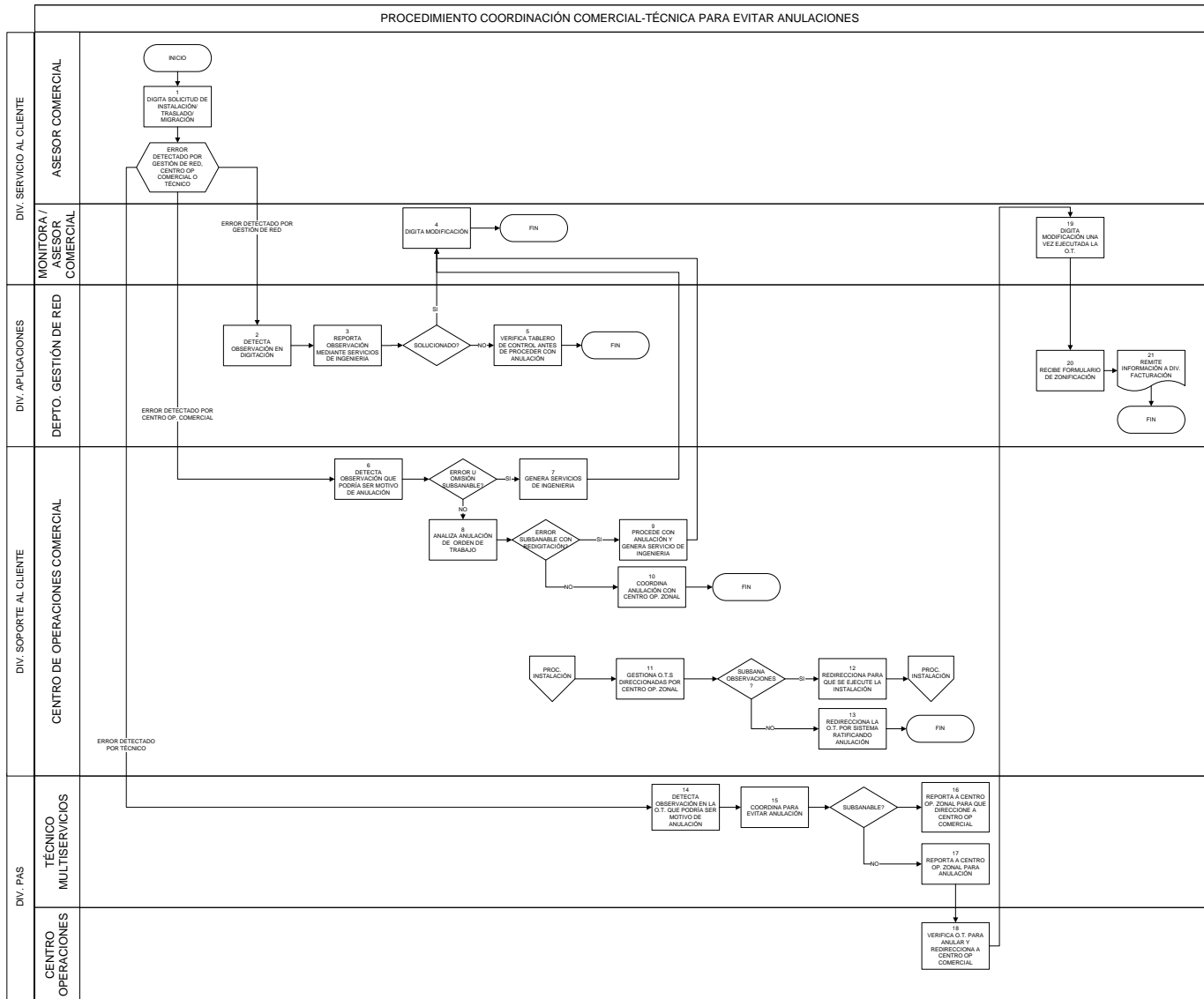
**Anulación:** Dejar sin efecto la solicitud registrada u orden de trabajo generada; ya sea a requerimiento del cliente, carácter técnico o administrativo.

**Orden de Trabajo,** Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

**Solicitud de Servicio,** documento que se origina con la solicitud del cliente para habilitación del servicio según características comerciales, administrativas y técnicas establecidas.

**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 de telecomunicaciones.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### ASESOR COMERCIAL

#### 1. Digita solicitud de instalación/traslado/migración

##### 1.1. Digita solicitud cumpliendo el procedimiento establecido

- Si existe error u omisión detectado por Depto. Gestión de Red, continúa con paso 2
- Si existe error u omisión detectado por Centro Operaciones Comercial, continúa con paso 6
- Si el error es detectado por Técnico Multiservicios, continúa con paso 14

### DEPTO. GESTIÓN DE RED

#### 2. Observa digitación

2.1. Detecta error u omisión, ya sea por denominación de calles, datos técnicos, u otros.

### **3. Reporta observación mediante Servicio de Ingeniería**

- 3.1. Genera Servicio de Ingeniería detallando número de solicitud, observación, vendedor, Asesor Comercial, a fin de facilitar a los diferentes Supervisores, Monitoras de Atención al cliente, su difusión y corrección.
- 3.2. Requiere (en campo observaciones), a Asesora Comercial, recabe mayor referencia de dirección, caja más cercana u otros datos que puedan coadyuvar para evitar anulación
- 3.3. Agota opciones (que incluyen comunicarse con el abonado), aprovechando para identificar zonas, puntos de referencia, calles u otros que enriquezcan el QGIS.
  - En caso de llegar a una solución, continúa con paso 4
  - Caso contrario continúa con paso 5.

## **MONITORA ATENCIÓN AL CLIENTE/TEAM LEADER/ASESOR COMERCIAL/EJECUTIVO DE VENTAS**

### **4. Digita modificación**

- 4.1. Digita modificación en campo observación de la solicitud (caso NAPS)
- 4.2. Cierra Servicio de Ingeniería como atendido (en el día)

## **DEPTO. GESTIÓN DE RED**

### **5. Verifica Tablero de Control antes de proceder a la anulación.**

- 5.1. Revisa de manera continua Tablero de Control Servicios de Ingeniería
  - 5.1.1. Verifica corrección de error u omisión observada
- 5.2. En caso de no ser atendido el Servicio de Ingeniería en el día, existen dos posibilidades:
  - Se realiza la asignación para su instalación, si se logra subsanar el problema observado o
  - Procede con la anulación de la orden de trabajo, concluyendo el procedimiento.

## **CENTRO DE OPERACIONES COMERCIAL**

### **6. Detecta observación que podría ser motivo de anulación**

- Si el error u omisión es subsanable, continúa con paso 7
- Caso contrario, continúa con paso 8

### **7. Genera Servicios de Ingeniería a :**

- Monitoras Plataforma
- Team Leader Ventas
- Depto. Gestión de Red (casos de asignación automática)

Retornando a paso 4

### **8. Analiza anulación de Orden de Trabajo**

- Si el error u omisión es de fondo y puede ser subsanado con una re-digitación, continúa con paso 9.
- Si el error u omisión no es subsanable, continúa con paso 10

**9. Procede con la anulación y genera Servicio de Ingeniería**

**9.1.** Genera Servicio de Ingeniería para re-digitación con todos los datos precisos observados, retornando a paso 4

**10. Coordina anulación de Orden de Trabajo con Centro de Operaciones zonal,** concluyendo el procedimiento.

**11. Gestiona Ordenes de Trabajo direccionadas por Centro de Operaciones Zonales**

**11.1.** Verifica órdenes de trabajo direccionadas por Sistema, analiza y gestiona hasta agotar recursos de solución. Existiendo dos opciones:

- Si se logra subsanar la observación u omisión, continúa con paso 12
- Si no se logra subsanar la observación u omisión, continúa con paso 13.

**12. Re-direcciona la Orden de trabajo por Sistema, para que se ejecute la instalación**

**12.1.** Continuando con procedimiento “ Instalación” (TEC-DPA-P01)

**13. Re-direcciona la Orden de trabajo por Sistema ratificando la anulación**

**TÉCNICO MULTISERVICIOS**

**14. Detecta observación en la generación de orden de trabajo que podría ser motivo de anulación.**

**15. Coordina para evitar anulación de solicitud.**

**15.1.** Se comunica con Centro de Operaciones Comercial, dando a conocer datos comerciales, datos técnicos, equipos, observación o solicitudes adicionales de parte del cliente.

- Si las observaciones son subsanables, pero requieren de una Gestión a través de otro sector, continúa con paso 16
- Si las observaciones son de fondo, no subsanables, continúa con paso 17

**16. Reporta a Centro de Operaciones Zonal para que dirija a Centro de Operaciones Comercial**

**17. Reporta a Centro de Operaciones Zonal para anulación de la orden de trabajo**

**CENTRO DE OPERACIONES ZONAL**

**18. Verifica Orden de Trabajo para anular y re-direcciona a Centro Operaciones Comercial**

**18.1.** Direcciona vía Sistema a Centro de Operaciones Comercial, para su análisis y gestión, en caso de verificar reporte del técnico para anular Orden de Trabajo,

**MONITORA ATENCIÓN AL CLIENTE/ASESOR COMERCIAL**

## **19. Digita modificación o re-digita solicitud**

- 19.1. Si se trata de una modificación de forma (caso equipos), realiza la misma una vez ejecutada la orden de trabajo, para evitar anulación y reducir tiempos de atención al cliente.
- 19.2. Si se trata de una re-digitación, procede a ingresar en Sistema una nueva solicitud dentro las 2 hrs. tomando en cuenta las observaciones y datos proporcionados.

## **DEPTO. GESTIÓN DE RED**

### **20. Recibe formulario de zonificación**

- 20.1. Recibe formulario de zonificación en los casos en que la orden de trabajo ya ha sido ejecutada (con el objetivo de corregir los datos en sistema)
- 20.2. Reporta impedimentos en Servicios de Ingeniería (Ej. Impedimento por falta de cierre de O.T. por centro de Operaciones, impedimentos comerciales, problema de sistema )
- 20.3. Digita zonificación en Sistema Smartflex

### **21. Remite información a Div. Facturación**

- 21.1. Carga a hoja dinámica (Excel) casos de zonificación. Remite información a Div. Facturación antes de finalizar el mes, con el fin de no generar cobro al cliente, concluyendo el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	A	1	0
Solicitud de Servicio	F	A	1	1

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

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Evitar anulaciones de órdenes de trabajo o solicitudes	Revisión en sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente	Jefe Div. Servicio al Cliente	Periódico
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Número de solicitudes u órdenes de trabajo no anuladas}}{\text{Solicitudes u órdenes de trabajo probables de anulación}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor a 95%: aceptado Menor o igual a 95%: observado				

### IV. ANEXOS