

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



PROCESO : ATENCIÓN AL CLIENTE

Página N°
1 de 11

**PROCEDIMIENTO: ATENCION CAMBIO, DEVOLUCION Y
RETIRO DE EQUIPO TV DIGITAL**

Código No
COM-DSC-P04

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

JEFE DIVISION PROYECTOS

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión de la Calidad

POR:

FECHA: Agosto 2016

mlq

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCION CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y RETIRO EQUIPO TV DIGITAL

b) OBJETIVO GENERAL

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención de cambio, devolución y retiro de equipo Tv Digital, según lo estipulado en Contrato de Comodato de Equipo Decodificador y Control Remoto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar cambio de plan comercial
- Realizar cambio de equipo
- Realizar devolución de equipo a solicitud de cliente

c) ALCANCE

Inicia con la recepción de equipo decodificador y accesorios de Tv Digital y finaliza con cierre de la orden de trabajo en sistema

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asesor Comercial de Soporte

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- División Plataforma Servicio al Cliente
- Gestión Comercial Segmento Masivo
- Oficinas Zonales y Tele ventas

ENTRADA	SALIDA
VENTA Y MIGRACIÓN PAQUETÓN CON COM (COM-VSM-P05)	CONTROL Y USO DE MATERIALES INSTALACIONES Y TRASLADOS (TEC-DPA-P08)

f) DEFINICIONES

Accesorios, elementos complementarios que permiten la conexión del Decodificador al Televisor (Control remoto, Cable HDMI, Cable RCA, Fuente de energía 12 V, además de un Manual de Usuario.

Cambio de equipo.- Cambio de un equipo decodificador, dañado o con problemas de funcionamiento, por otro en buenas condiciones de operación

Cambio de Plan Comercial.- Cambio de una oferta comercial a otra, a solicitud del cliente, lo cual implica devolución de equipo (decodificador o modem)

Equipos con falla, son equipos que presentan problemas técnicos de funcionamiento detectados al momento de realizar la prueba, antes de entregar al cliente o también cuando el cliente encuentra problemas de funcionamiento durante su uso.

Equipo Decodificador, receptor de televisión: es el dispositivo receptor o decodificador de las señales digitales de televisión, para luego ser mostrada o visualizada en el televisor.

Televisión digital, (o DTV, de sus siglas en inglés: *digital TV*) se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. En contraste con la televisión tradicional, que codifica los datos de manera analógica, la televisión digital codifica sus señales de forma binaria habilitando así la posibilidad de crear vías de retorno entre consumidor y productor de contenidos, abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas, y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

II. OPERATORIA

Asesor Comercial de Informaciones

1. Recibe a cliente, que solicita:
 - A. Cambio de plan comercial (TV Digital a TV HFC)
 - B. Cambio de equipo
 - C. Devolución de equipo a solicitud del cliente (individual o empaquetado)
2. Verifica que cliente este portando equipo decodificador con sus respectivos accesorios y tenga cuentas al día
 - Si cumple, direcciona a
 - Asesor Comercial, para el caso A
 - Unidad Configuración de Equipos, para el caso B y C
 - Para caso C, si es usuario deriva a 5° piso
 - Caso contrario, indica a cliente, cumplir con requisitos anteriores, con lo que concluye el procedimiento

A) CAMBIO DE PLAN COMERCIAL (Tv Digital a Tv HFC)

Asesor Comercial / Responsable Oficina Zonal

1. Verifica en Sistema plazo de permanencia
 - Si se encuentra dentro los 12 meses, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 4
2. Aplica política de retención en base a existencia de historial de daños técnicos
3. Genera reclamo para facturar el importe con el que se benefició según campaña o política definida.

4. Verifica si cliente cuenta con equipo y accesorios completos a devolver (Equipo decodificador, Control remoto, cables fuente de energía, HDMI, RCA)
 - Si accesorios están completos, continua con paso 6
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
5. Explica a cliente que se le va a facturar por el equipo y/o accesorio faltante
6. Digita cambio de plan comercial de Tv Digital a Tv Cable HFC, (destickea equipo decodificador)
7. Genera orden de trabajo de retiro del equipo
8. Imprime solicitud (de plan nuevo), recaba firma de cliente.
9. Deriva a cliente a Unidad Configuración de Equipos, indicando que si no entrega equipo, el cambio de plan no se ejecutará.

Unidad Configuración de Equipos / Responsable Oficina Zonal

10. Verifica estado físico de equipo
 - Si existe daño físico evidente (Contravención a clausula 7° “Contrato de Comodato”), continúa con paso siguiente
 - No existe daño físico evidente (atribuible a fallas técnica de fabricación, clausula 8° “Contrato de Comodato”), continúa con paso 13
11. Verifica si equipo se encuentra dentro de periodo de garantía (6 meses)
 - Si está dentro de garantía, continúa con paso siguiente
 - Si esta fuera de garantía, continua con paso 13
12. Digita en sistema venta de accesorios y direcciona a cliente a Caja, solicitando retornar con factura de pago
13. Llena Formulario Recepción de Equipo en sistema Access, recaba firma, recibiendo equipo decodificador y accesorios .Parte superior para archivo e inferior para cliente
14. Cierra orden de trabajo de equipo en sistema concluyendo el procedimiento.

B) CAMBIO DE EQUIPO

Unidad Configuración de Equipos / Responsable Oficina Zonal

1. Verifica estado físico de equipo que presenta el cliente sujeto a cambio.
 - Si existe daño físico evidente (Contravención a clausula 7° “Contrato de Comodato”), continúa con paso 6
 - No existe daño físico evidente(atribuible a falla técnica de fabricación, clausula, 8° “Contrato Comodato”), continúa con paso siguiente

2. Verifica funcionamiento del equipo.
 - Si equipo funciona, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, continua con paso 5
3. Explica a cliente que equipo se encuentra en buenas condiciones, apto para el servicio.
4. Deriva a Asesor Comercial para generación de daño para visita técnica, concluyendo el procedimiento.
5. Verifica si equipo se encuentra dentro de periodo de garantía (6 meses)
 - Si está dentro de garantía, continúa con paso 7
 - Caso contrario continua con paso siguiente
6. Digita en sistema venta de accesorios y direcciona a cliente a Caja, solicitando retornar con factura de pago
7. Verifica registro de daño en sistema.
 - Si existe registro, continúa con paso 9
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
8. Genera en sistema orden de daño para cambio de equipo (O.T.), para cierre en Cabecera y generación de otra orden para unidad Configuración de Equipos
9. Procede a cambio de equipo, según procedimiento “Entrega de Equipo Tv Digital”, reiterando al cliente que el equipo que se le está cambiando va continuar bajo la modalidad de comodato.
10. Cierra orden de trabajo de daño en sistema por el cambio de equipo,
11. Rehabilita servicio en módulo ORCOR para el nuevo decodificador concluyendo el procedimiento.

C) RETIRO SERVICIO TV DIGITAL (DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS A SOLICITUD DEL CLIENTE)

C1) DEVOLUCIÓN DECODIFICADOR

Unidad Configuración de Equipos

1. Verifica en sistema orden de retiro del servicio.
 - Si existe orden generada, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, deriva a Asesor Comercial para llenado de formulario de retiro.
2. Verifica si equipo y accesorios están completos (decodificador, cable HDMI, RCA, control remoto, cable fuente de energía)
 - Si está completo, continúa con paso 4
 - Caso contrario, continua con paso siguiente

3. Verifica si equipo se encuentra dentro el periodo de garantía (6 meses)
 - Si está dentro la garantía, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 5.
4. Verifica estado del equipo.
 - Si existe daño físico evidente (Contravención a clausula 7° “Contrato de Comodato”), continúa con paso siguiente
 - No existe daño físico evidente (atribuible a fallas técnica de fabricación, clausula 8° “Contrato Comodato”), continúa con paso 6
5. Digita en sistema venta de accesorios y direcciona a cliente a Caja, solicitando retornar con factura de pago
6. Llena formulario de Recepción de Equipo en sistema Access, recaba firma y recibe equipo decodificador y accesorios, concluyendo el procedimiento.
7. Deriva Formulario “Recepción de Equipo” a Back Office Comercial para proceder con el retiro respectivo.
8. Cierra en sistema orden de retiro de equipo, con lo que concluye el procedimiento.

Back Office Comercial

9. Digita en sistema Retiro del servicio acorde a información de Unidad de Configuración de Equipos.
10. Verifica en sistema si hubo entrega de equipo por parte del cliente
 - Si hubo entrega de equipo, concluye el procedimiento
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
11. Genera orden de trabajo de retiro de equipo para continuar con procedimiento “Recuperación de Equipos” DUCLA.

C2) DEVOLUCIÓN EQUIPOS EMPAQUETADO

1. Procedimiento idéntico a C1 con la aclaración de que al final se Direcciona a cliente a Unidad Back Office Comercial (Mezzanine), para entrega de modem según procedimiento “Solicitud Retiro de Servicios”, concluyendo el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Formulario Recepción de Equipo	F	A	1	1
Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1
Orden de Trabajo	F	A	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de cambio, devolución y retiro de equipo Tv Digital, según Contrato de Comodato de Equipo Decodificador y Control Remoto.	Revisión en sistema Smartflex	Unidad Configuración de Equipos	Asesor Comercial de Soporte	Periódico
FÓRMULA	$\frac{\text{Total solicitudes de cambio, devolución y retiros atendidos s/contrato}}{\text{Total solicitudes de cambio, devolución y retiros}} \times 100$				
PARÁMETRO	Igual a 100% Aceptado Menor a 100% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO 1.- Diagrama de Flujo Atención cambio, devolución y retiro equipo Tv Digital

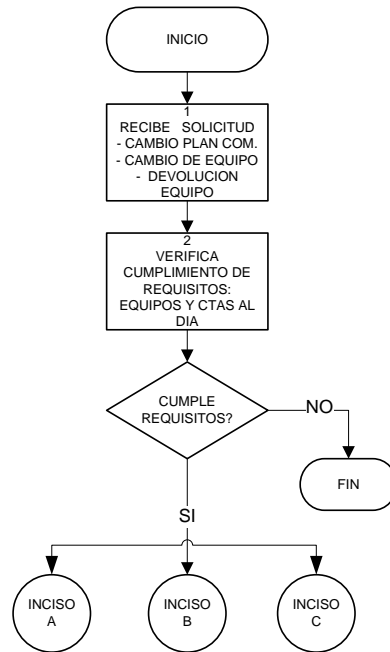
ANEXO2.- Diagrama de Flujo, Inciso A

ANEXO 3.- Diagrama de Flujo, Inciso B

ANEXO 4.- Diagrama de Flujo, Inciso C

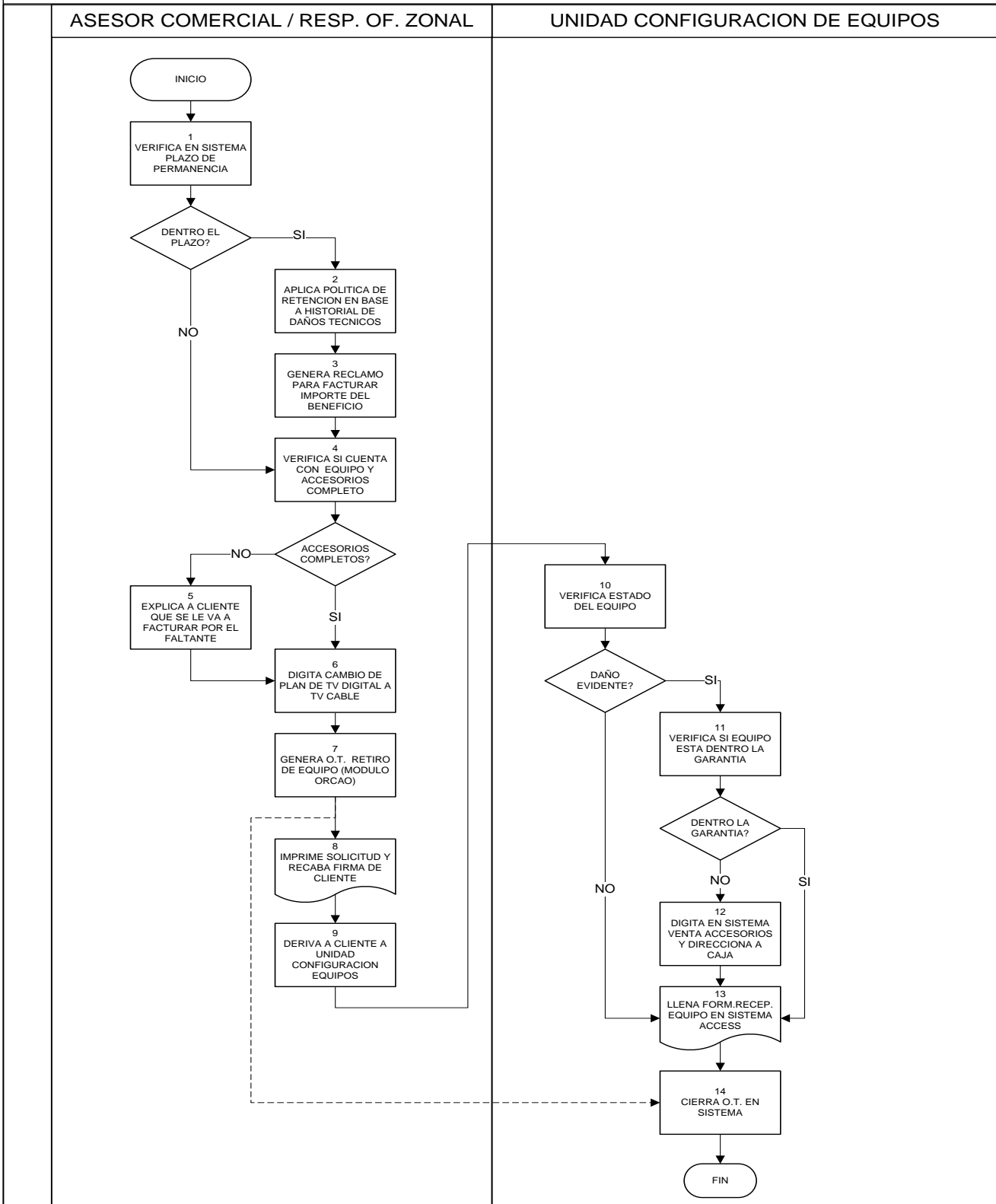
PROCEDIMIENTO: ATENCION CAMBIO, DEVOLUCION Y RETIRO EQUIPO TV DIGITAL

ASESOR COMERCIAL DE INFORMACIONES



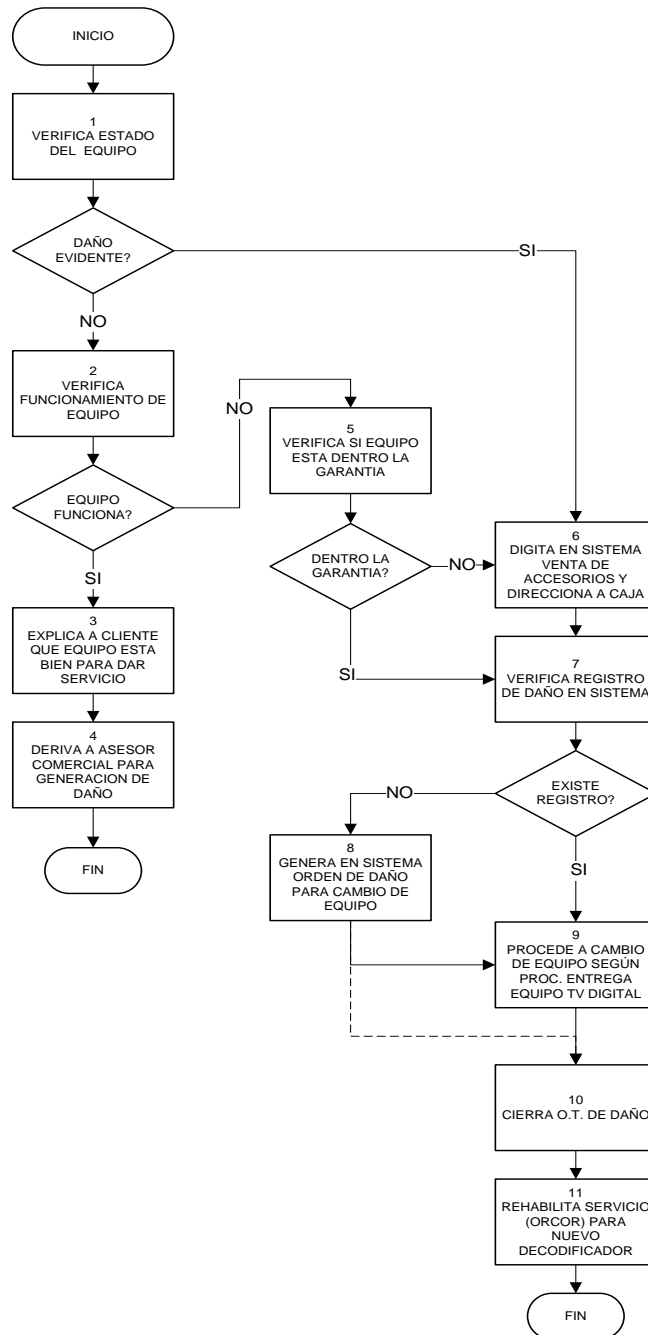
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y RETIRO EQUIPO TV DIGITAL

A) CAMBIO DE PLAN COMERCIAL (Tv Digital a Tv cable)



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y RETIRO EQUIPO TV DIGITAL B) CAMBIO DE EQUIPO

UNIDAD CONFIGURACION DE EQUIPOS / RESP. OF. ZONAL



PROCEDIMIENTO: ATENCION CAMBIO, DEVOLUCION Y RETIRO EQUIPO TV DIGITAL C1) DEVOLUCION DE EQUIPO (Individual)

