

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA

ELABORADO**POR:** Gestión de Calidad**FECHA:** Junio 2013**VERSIÓN Nº 3****POR:** Resp. U.T. Cartera
Gestión por Procesos**FECHA:** Junio 2018

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CORTE Y RECONEXIÓN DE SERVICIOS POR FALTA DE PAGO

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para administrar los estados de suspensión y reconexión de servicios de manera oportuna cuando el pago haya sido efectuado.

c) ALCANCE

Comprende desde el corte o suspensión parcial o total de uno o varios de los servicios (Telefonía fija, Telefonía Móvil, Internet, TV Cable, servicios paquetizados) hasta la reconexión y actualización del estado de cartera de clientes en sistema, de conformidad a Reglamento de Control de Mora Capítulo III Art. 8 (Ver Intranet).

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- División Plataforma de Servicios al Cliente
- División Tecnologías de Información
- División Núcleo de Voz
- División Cobranzas y Cartera
- División Facturación
- Centros de Operaciones Zonales
- Cajas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Financiaciones y Refinanciaciones (ADM-DCB-P04)	Recaudos (ADM-DCB-P03)

f) DEFINICIONES

Administración de Cartera: Área especializada en el manejo y recuperación de la cartera, orientada hacia el fortalecimiento financiero de la corporación, además de mantener niveles óptimos de morosidad, ofreciendo una gama de opciones a socios y usuarios para la regularización de sus cuentas.

A.T.T.: Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

Suspensión y Reconexión por Falta de Pago: Consiste en la suspensión parcial o total de un determinado servicio por morosidad y, en la reconexión del mismo previa cancelación efectiva de la deuda y/o suscripción de plan de pagos. Asimismo, eventualmente, en casos excepcionales, se reconecta el servicio concediendo plazos para pago deuda a solicitud del socio o instrucciones superiores. (De conformidad al Reglamento Control de Mora).

PAC: Sistema de Paquete Accionario.

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

Reglamento Control de Mora: Reglamento establece las normas básicas que rige el tratamiento de la mora de los servicios que presta la Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba COMTECO R.L., en lo referido a su origen, gestión y control, contenidos en el Capítulo IV (GESTION DE LA MOROSIDAD) Art. 11 (Cuentas pendientes morosas), Art 12 (Disposiciones para reducir mora), Art 13 (Bloqueo del Servicio), Art 14 (Baja del Servicio), Art 15 (Ingreso a Central de Riesgo) y Art 16 (Acciones de cobro por vía Administrativa) (Ver Intranet).

Tap: Es la interfaz entre el cable troncal y el cable de distribución, así como entre el cable de distribución y la acometida.

Ordenes generales **signo (-)** Ordenes de suspensión del servicio en forma automática.

Ordenes generales **signo (+)** Ordenes de suspensión del servicio en forma manual.

El procedimiento comprende tres etapas: A) Suspensión y Reconexión servicio Telefonía Fija, Telefonía móvil e Internet, B) Cortes del servicio de TV Cable C) Reconexión servicio TV Cable.

II. OPERATORIA

A) SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN SERVICIO TELF. FIJA, TELF. MÓVIL E INTERNET

Jefe División Cobranzas y Cartera

1. Coordina con personal dependiente la aplicación de Políticas generales y lineamientos básicos para mantener la mora en niveles aceptables y hacer cumplir las disposiciones de suspensión, reconexión, retiro y reinstalación establecidas según las normativas de la A.T.T. Conforme establece el Reglamento de Control de Mora Capítulo III Art. 8 (Ver Intranet).

Responsable U.T. Cartera

2. Obtiene del sistema Smartflex, listado de abonados morosos por falta de pago de servicio (Candidatos a corte unidireccional y bidireccional) para proceder a ejecutar el proceso de suspensión del servicio (Modulo FCDS) de conformidad al Reglamento Control de Mora, contenidos en el Capítulo IV (Gestión de Morosidad), Art. 12 (Disposiciones para reducir mora) inciso a), (Bloqueo Servicio).
3. Solicita mediante nota a Gerencia General publicación en prensa y medios televisivos del cronograma de suspensión del servicio a socios/usuarios.
 - Original, para Gerencia General.
 - Copia 1, Div. Facturación
 - Copia 2, Departamento Marketing y Comunicación
 - Copia 3, Archivo
4. Realiza en el módulo **FCDS** la configuración del proceso de suspensión por tipo de corte y ciclo de facturación.
5. Ejecuta el proceso de suspensión.

6. Verifica que el proceso se haya ejecutado según tipo de suspensión y que se generen las órdenes automáticas y/o manuales para Centrales:
 - ❖ Si es suspensión automática, al paso 7.
 - ❖ Si es suspensión manual, al paso 8

Responsable (s) de Central

7. Verifica que las órdenes generadas con signo **(-)** sean suspendidas automáticamente en Centrales (Norte, Hipódromo, Pacata, Ericcson Sud y Lucent Alcatel), remitiéndose al Procedimiento "Recaudos", continuando en paso 9.
8. Verifica que las órdenes generadas con signo **(+)** sean suspendidas manualmente por la persona designada en Centrales: (Quintanilla, Pucara, Sacaba, Quillacollo y Siemens), remitiéndose al Procedimiento "Recaudos"

Responsable U.T. Cartera

9. Revisa en sistema Smartflex los pagos efectuados por clientes con servicio suspendido (Una vez que el cliente regulariza sus cuentas, el sistema genera automáticamente las órdenes de reconexión del servicio, aproximadamente cada hora corren los procesos de reconexión de los servicios en Centrales).
 - Si es satisfactoria, al paso siguiente.
 - Caso contrario, vuelve al paso 4
10. Actualiza estado de cartera de clientes en sistema Smartflex; con lo que concluye el procedimiento.

B) GESTIÓN DE CORTES PROGRAMADOS DEL SERVICIO DE TV CABLE

Encargada Cartera

1. Genera reportes de clientes de Tv Cable pasibles de corte de servicio por cuentas en mora (10 días calendario antes de la fecha programada de corte).
2. Asigna la cartera entre los diferentes cobradores designados para la gestión preventiva de cobranza.
3. Procede a llamar a usuarios que tienen servicios empaquetados con TV Cable (Multipack) a través del gestor de llamadas masivo.

Cobrador

4. Realiza llamadas telefónicas solicitando a los clientes a regularizar sus cuentas en mora a fin de prevenir el corte de servicio.

Responsable U.T. Cartera

5. Ejecuta el proceso de bloqueos (libera ordenes en sistema), con lo que automáticamente se generan las órdenes de corte de TV Cable y comunica a los diferentes Centros de Operaciones Zonales, el día de corte para que cada Supervisor realice la impresión de las mismas de acuerdo a zona.
6. Coordina con Supervisor Administrativo Centros de Operaciones Zonal, el día de salida a cortes.

Supervisor Administrativo Centros de Operaciones Zonal

7. Imprime órdenes de trabajo de cortes del servicio de TVCable, y las envía a la Unidad de Administración de Cartera para su ordenamiento, zonificación y revisión de importes adeudados.
8. Asigna número de camionetas que irán a cortes en coordinación con Responsable U.T. Cartera, día y tiempo de trabajo de 08:00 a 15:00 y de 08:00 a 18:00.
9. Genera reportes en forma diaria, para verificar ordenes de corte pendientes de ejecución.

Encargada Cartera

10. Clasifica listado en función a zonas predeterminadas y distribuye a cobradores las órdenes de corte, según zona asignada.
11. Coordina con Supervisores de Centros de Operaciones, la cantidad de días en los cuales se requerirá el uso de vehículos para el corte de servicio, mismos que deben ajustarse dentro los 5 días calendarios máximos previstos para ésta actividad.
 - Si la cantidad de órdenes de corte justifica el envío de cobradores, al paso siguiente
 - Si la cantidad de órdenes de corte no justifica el envío de cobradores, al paso 22

Cobrador

12. Ordena por sub zonas domicilios de clientes a ser visitados, al inicio de cada día, depurando aquellos que ya hubieran regularizado el pago de sus cuentas en mora.

Técnico Multiservicios

13. Sale a realizar corte de servicio de TVC en vehículo a su cargo, conjuntamente con cobrador asignado por Unidad de Cartera.
14. Realiza recorrido (según ruteo definido) y espera que cobrador verifique en domicilio de cliente si corresponde el corte o si cliente canceló o cancelará en el acto, facturas pendientes.

Cobrador

15. Verifica estado de cuentas del cliente:
 - Si cliente canceló cuentas en mora, previa verificación con oficina central o muestra de factura impresa, no se realiza el corte de servicio, continuando 16
 - Si cliente ofrece realizar el pago de sus cuentas en mora en ese mismo instante, el Cobrador le extenderá un recibo, mismo que posteriormente canjeará con la factura correspondiente en oficinas de COMTECO. En éste caso no se realiza el corte, continuando con paso 16.
 - Caso contrario, si cliente no cancela, continúa con paso 17.

Técnico Multiservicios

16. Registra en orden de trabajo: "corte no ejecutado", y reporta de forma inmediata a Centro de Operaciones para cierre de orden de trabajo, continuando con órdenes de trabajo de corte programadas hasta fin de jornada (trabajo ejecutado-trabajo dictado)

17. Ubica TAP cercano a domicilio de cliente moroso, procede a corte y protege o aísla la boca de salida, para evitar conexión clandestina.
18. Registra en Orden de Trabajo: "corte ejecutado", y reporta de forma inmediata a Centro de Operaciones para cierre de orden de trabajo (trabajo ejecutado-trabajo dictado). En caso de GPON, dicta a Laboratorio para su respectivo corte de servicio y posterior cierre administrativo de la orden de trabajo.

Cobrador

19. Deposita en Cajas de oficina central, al término del día el dinero cobrado a los clientes (Cajas realiza la impresión de facturas de los clientes que hubieran cancelado en efectivo en sus respectivos domicilios).
20. Entrega a Encargada Cartera reporte de actividades para su respectivo control y descargo.
 - Original, Enc. Cartera
 - Copia, Cobrador
21. Gestiona vía telefónica los casos pendientes para que el cliente pueda regularizar sus cuentas.
22. Entrega todas las órdenes pendientes directamente a Técnico Multiservicios, concluido el plazo de corte de los 5 días, para que ellos terminen con el trabajo de corte del servicio.

Técnico Multiservicios

23. Programa de acuerdo a su zona el corte de todas las órdenes pendientes.

Supervisor Técnico de Zona

24. Programa cortes de servicio de Tv Cable, controlando la ejecución efectiva de los mismos, En caso de no ejecución efectiva de corte, continúa con "Procedimiento Incentivos y Resarcimiento de Daños", concluyendo el procedimiento de cortes de TVCable.

C) RECONEXIÓN SERVICIO TV CABLE

Centro de Operaciones Zonales

1. Imprime Ordenes de Trabajo de reconexión del servicio de TVCable y asigna a técnico responsable de la zona.
 - Si reconexión de O.T. es GPON, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, con paso 3
2. Dicta a Laboratorio para su habilitación en sistema (se efectúa cierre administrativo).

Técnico Multiservicios

3. Recoge de tablero asignado Órdenes de Trabajo para reconexión.
4. Realiza de acuerdo a recorrido la reconexión del servicio.

5. Dicta reconexión del servicio a Operador Centro de Operación(es) Zonal(es) correspondiente para cierre de Orden de Trabajo.

Centro de Operaciones Zonales

6. Procede al cierre de Órdenes de Trabajo, con lo que concluye el procedimiento.

NOTA.- En el caso de Televisión Satelital, la restitución del servicio es automática.
En el caso de Televisión Digital, el televisor que tiene el equipo Deco se habilita automáticamente, para el resto de los televisores (digitales), la reconexión es manual, debiendo los técnicos realizar la habilitación del servicio en domicilio.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe	I	M	1	2
Reporte de clientes pasibles a corte (TVC)	F	A	1	0
Reporte de cobros	F	A	1	1
Reporte de órdenes de corte pendientes	F	A	1	0
Solicitud publicación cronograma de suspensión del servicio	I	M	1	1
Reglamento Control de Mora	R	M	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Administrar los estados de suspensión y reconexión de servicios de manera oportuna.	Revisión en sistema Smartflex y cumplimiento del Reglamento de Control de Mora	U.T. Cartera	Resp. U.T. Cartera	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Reconexión oportuna (1) del servicio}}{\text{Pagos por servicios en mora}} \times 100$				
PARÁMETRO	(1) Reconexión oportuna : menos de 24 hs. de efectuado el pago >= 99%: óptimo Menor a 99%: observado				

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Realizar corte efectivo del servicio de TV Cable	Obteniendo reportes del sistema	U.T. Cartera	Resp. U.T. Cartera	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Cantidad de órdenes de corte efectivamente ejecutadas}}{\text{Cantidad de órdenes de corte}} * 100$				
PARÁMETRO	Menor a 100% observado				

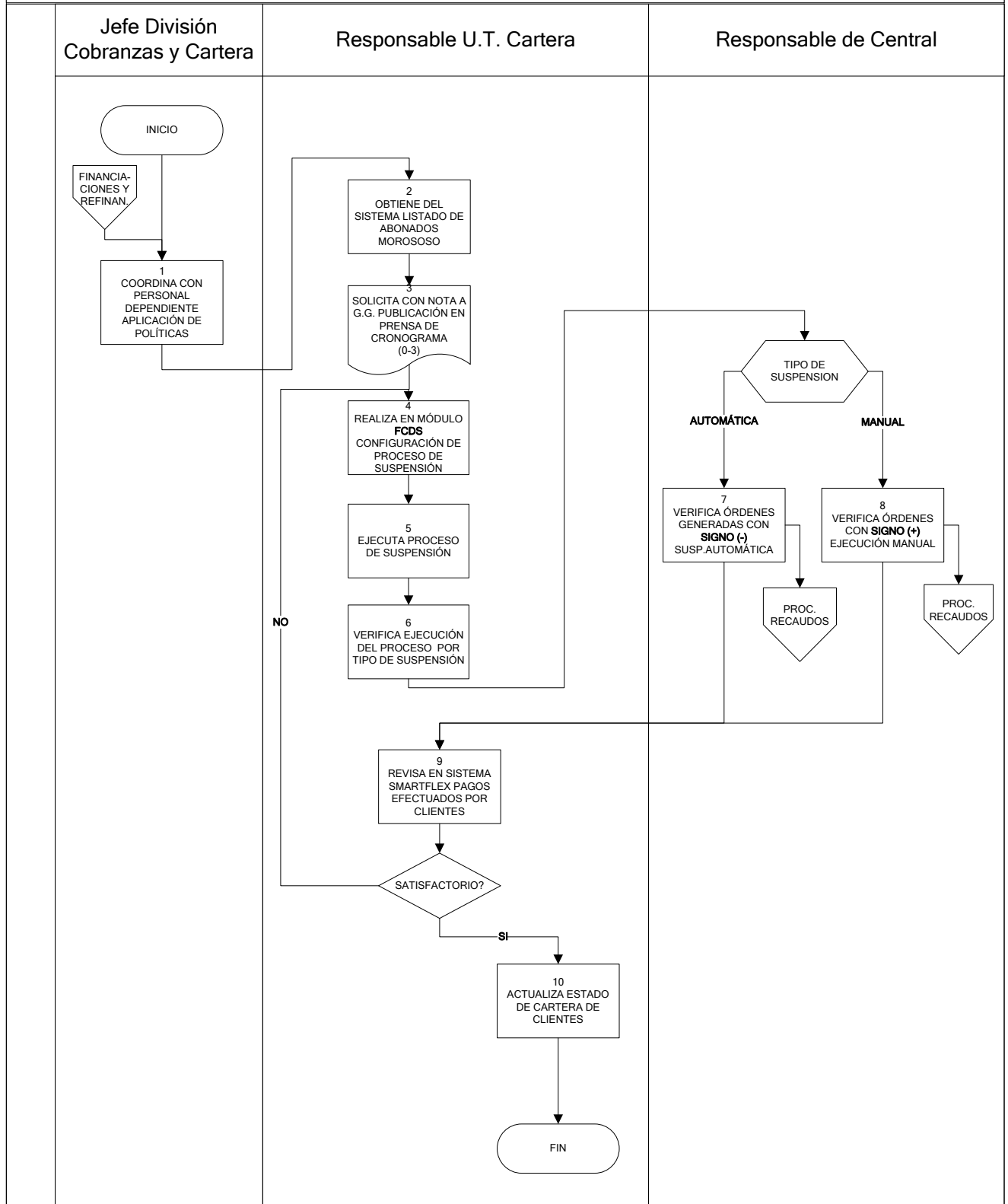
III. ANEXOS

**Anexo 1.- Flujograma Suspensión y Reconexión Telf. Fija – Telef. Móvil- Internet
Flujograma Gestión de Cortes programados TV Cable
Flujograma Reconexión del servicio TVCable**

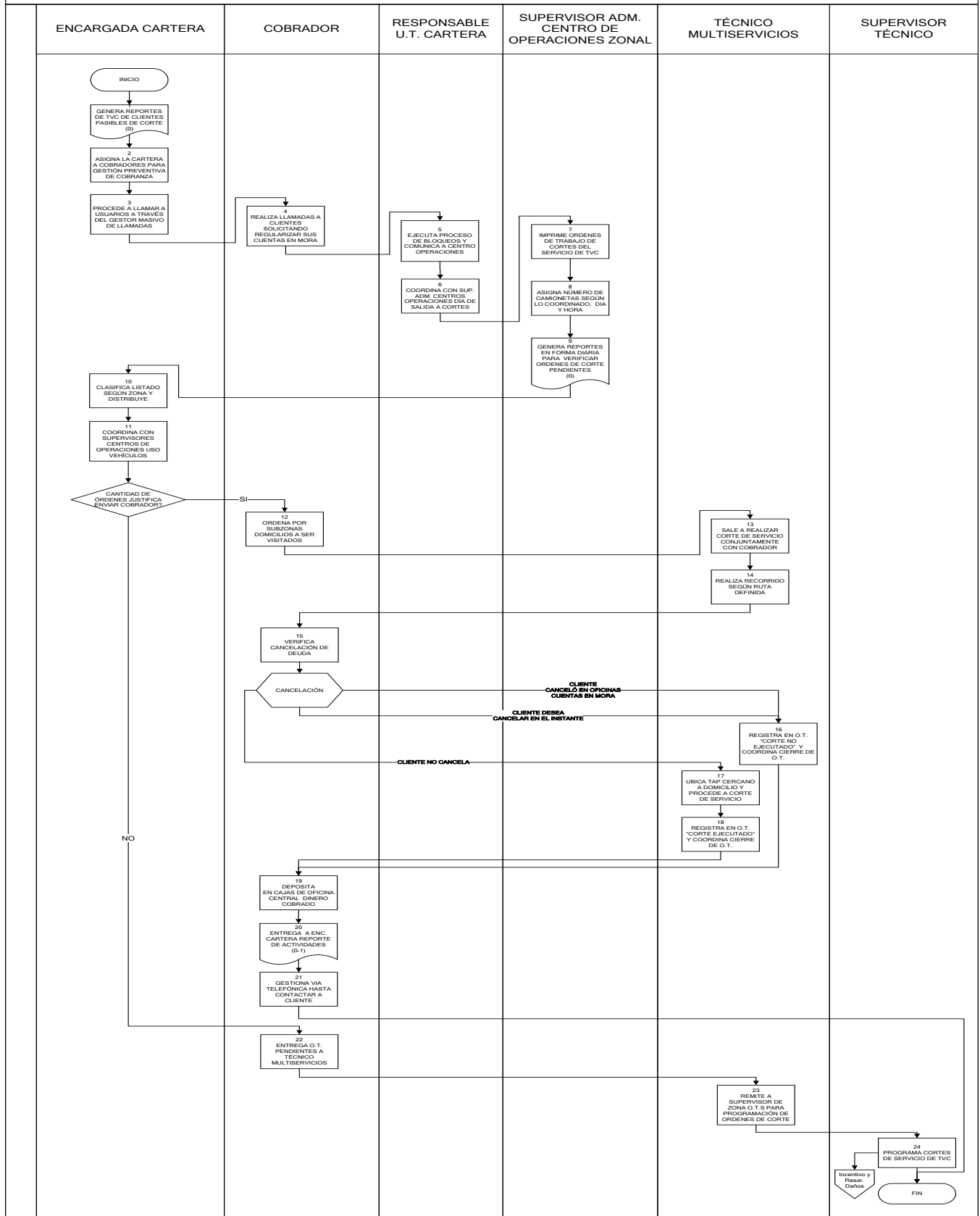
Anexo 2.- Matriz “IPP”

PROCESO: FACTURACION Y COBRANZAS

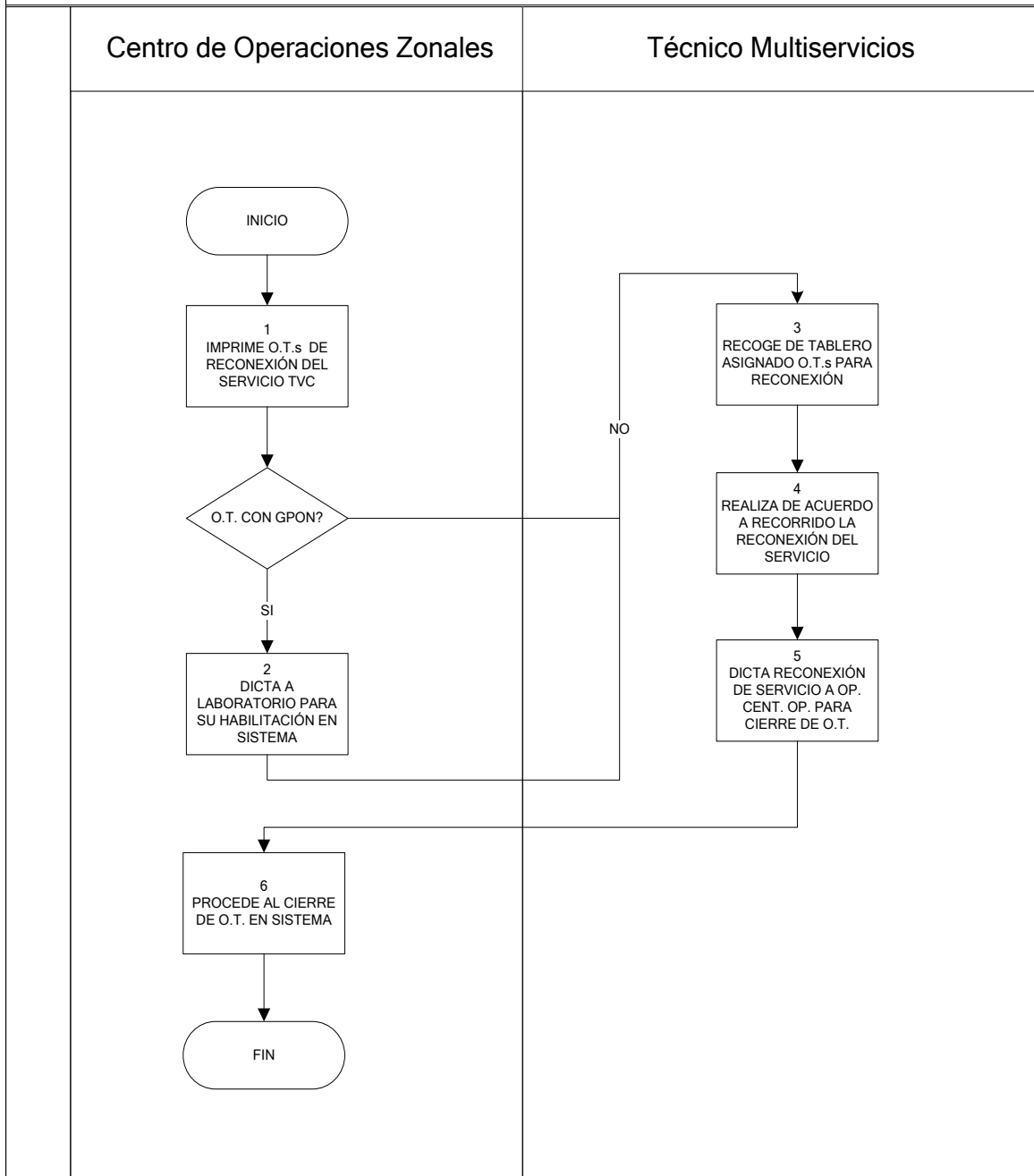
A) PROCEDIMIENTO: SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN TELEFONÍA FIJA - MOVIL - INTERNET




B) PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CORTES PROGRAMADOS DE SERVICIO DE TV CABLE



C) RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE TV CABLE



Anexo 2.-

		GG-FRM-C11	
MATRIZ: INSUMO - PROCESO - PRODUCTO			
Procedimiento: "Suspensión y Reconexión"		Código:ADM-DCB-P05	Versión: 3
N°	INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
1	Reglamento Control de Mora Listado de abonados morosos	.-Jefe Div. Cobranzas y Cartera: .- Coordina con personal dependiente aplicación del Reglamento.	Ordenes automáticas y/o manuales para Centrales
		A) CORTE SERV. T.F.-INTERNET	
		.- Resp. U.T. Cartera:	
		.- Suspende servicios (unidireccional y bidireccional) por falta de pago.	
		.- Realiza configuración del proceso de suspensión por tipo de corte y ciclo de facturación en el módulo FCDS	
		.- Verifica que proceso se ejecute y generen O.T. automáticas y/o manuales.	
2	Ordenes generadas con signo (-) Ordenes generadas con signo (+)	.- Resp. Centrales: .- Verifica que ordenes generadas sean suspendidas automáticamente en Centrales.	Ordenes ejecutadas en sistema Smartflex
		.- Verifica que ordenes generadas sean suspendidas manualmente.	
3	Sistema Smartflex	.- Resp. U.T. Cartera: .- Revisa en sistema Smartflex pagos. .- Actualiza estado de cartera.	Cartera de clientes actualizada
4	Reportes pasibles de corte	B) CORTES TV CABLE	Reportes para corte
		.- Enc. Cartera:	
		.- Genera reportes de TVC pasibles de corte de servicio.	
		.- Asigna cartera a cobradores designados.	
5	Reportes para corte	.- Cobrador:	O.T. ejecutadas
		.- Realiza llamadas a clientes solicitando pagar cuentas.	
		.- Resp. U.T. Cartera:	
		.- Ejecuta proceso de bloqueos.	
		.- Coordina con Sup. Adm. Cent.Op. (día de salida a cortes).	
		.- Sup.Adm. Cent.Op.:	
		.- Imprime O.T. para corte de servicio.	
		.- Técnico Multiservicios:	
		.- Sale a realizar corte de TVC , realizando recorrido con cobrador	
		.- Ubica TAP cercano y procede a corte de servicio.	
5	"Procedimiento Suspensión y Reconexión"	RECONEXIÓN TVC	Informe cumplimiento del Procedimiento a través de medición de indicadores
		.- Sup.Adm. Cent.Op.:	
		.- Imprime O.T. de reconexión TVC y asigna a Técnico Multiserv.	
		.- Técnico Multiservicios:	
		.- Realiza de acuerdo a ruteo la reconexión del servicio TVC	
		.- Dicta O.T. a Cent. Op.para su respectivo cierre.	
		.- Responsable Gestión por Procesos:	
		.- Realiza auditoría del procedimiento	
		.- Elabora Informe	
		.- Acciones Correctivas	