



<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>	Página Nro. 1 de 10
<b>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS</b>	Código Nro. OPE-SUM-VEN-P02

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	11
IV	ANEXOS	12

<b>FIRMA</b>					
2	APROBADO	Junio 2023	Gonzalez I.	<b>Responsable</b>	Ing. Getzy Cáceres
				<b>Cargo</b>	Jefe Div. Gestión Int. Territorios
1	APROBADO	Abril 2023	M. Bermúdez	<b>Responsable</b>	Ing. Getzy Cáceres
				<b>Cargo</b>	Jefe Div. Gestión Int. Territorios
<b>Rev.</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

#### GESTIÓN INTEGRAL DE TERRITORIOS

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar gestión integral eficaz (Gestión de venta/Control de Calidad/Daños /Fidelización/Cobranza) en los cinco territorios de COMTECO R.L.

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la obtención de base de clientes prospectos, hasta la emisión de informe a Jefatura de División Gestión Integral Territorios.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Gestión Integral de Territorios

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Inteligencia de Negocios
- Div. Provisión y Mantenimiento del Servicio
- Div. Planificación y Control de Gestión

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO INSTALACIONES Y TRASLADOS (OPR-PAS-P01)

### f) DEFINICIONES:

**Clientes Residenciales.-** Segmento de clientes que presenta características de comportamiento de uso de servicio domiciliario.

**Control de calidad de digitación.-** Revisión de correcta digitación de la solicitud de cliente en sistema

**Cronograma de visita.-** Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.

**Proyecto de venta.-** Oferta comercial de acuerdo a requerimiento de cliente (paquetes, promociones, políticas tarifarias)

**NPS.-** (Net Promoter Score). Encuesta Puntuación neta del promotor.

**PDA:** Punto de Activación. Vendedores que tiene tiendas de barrio y ofrecen los servicios de Comteco R.L.

**PDAM:** Punto de Activación Móvil. Vendedores móviles que visitan diferentes zonas puerta a

puerta para vender servicios de Comteco R.L.

**PJU:** Vendedores Jurídicos Unipersonales que venden los servicios de Comteco R.L.

**Registro de Estados.-** Es una clasificación del estado de la venta en un momento determinado para poder realizar el seguimiento de la venta según una cronología.

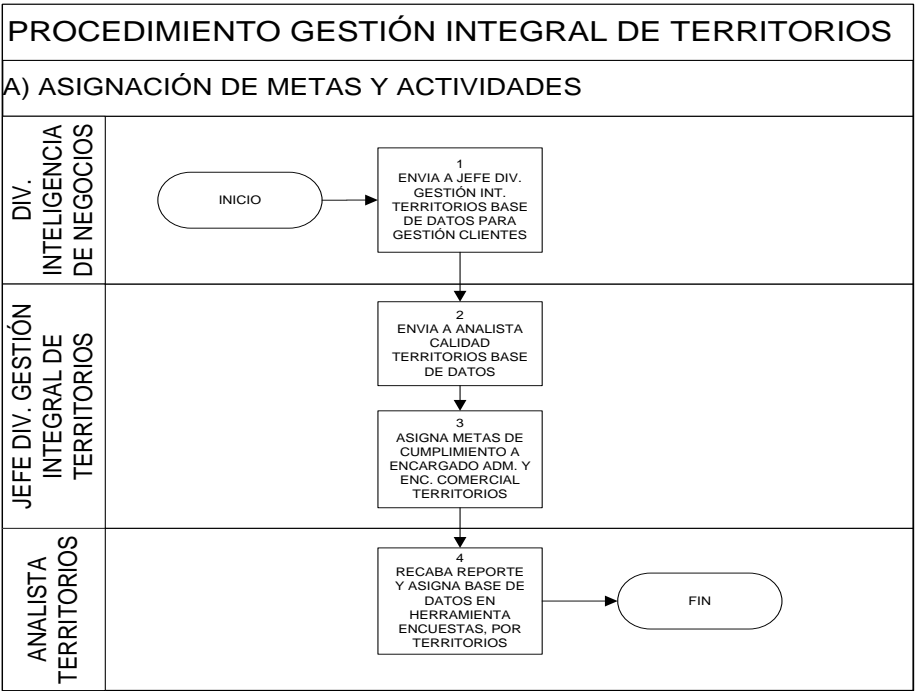
**Sistema Smartflex.-** Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa, bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo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

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento comprende las siguientes partes:

- A) ASIGNACIÓN DE METAS Y ACTIVIDADES A TERRITORIOS
- B) GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD, DAÑOS, FIDELIZACIÓN Y MORA
- C) GESTIÓN DE VENTAS
- D) GESTIÓN DE SEGUIMIENTO A TERRITORIOS

### A) ASIGNACIÓN DE METAS Y ACTIVIDADES A TERRITORIOS



#### DIV. INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

##### 1. Envía a Jefe Div. Gestión Integral Territorios base de datos para gestión de clientes

1.1 Base de datos de clientes nuevos, con 3 o más daños en un mes, migración de cobre (ADSL-VDSL) a fibra (NPLAY), penetración de mercado y capacidad disponible.

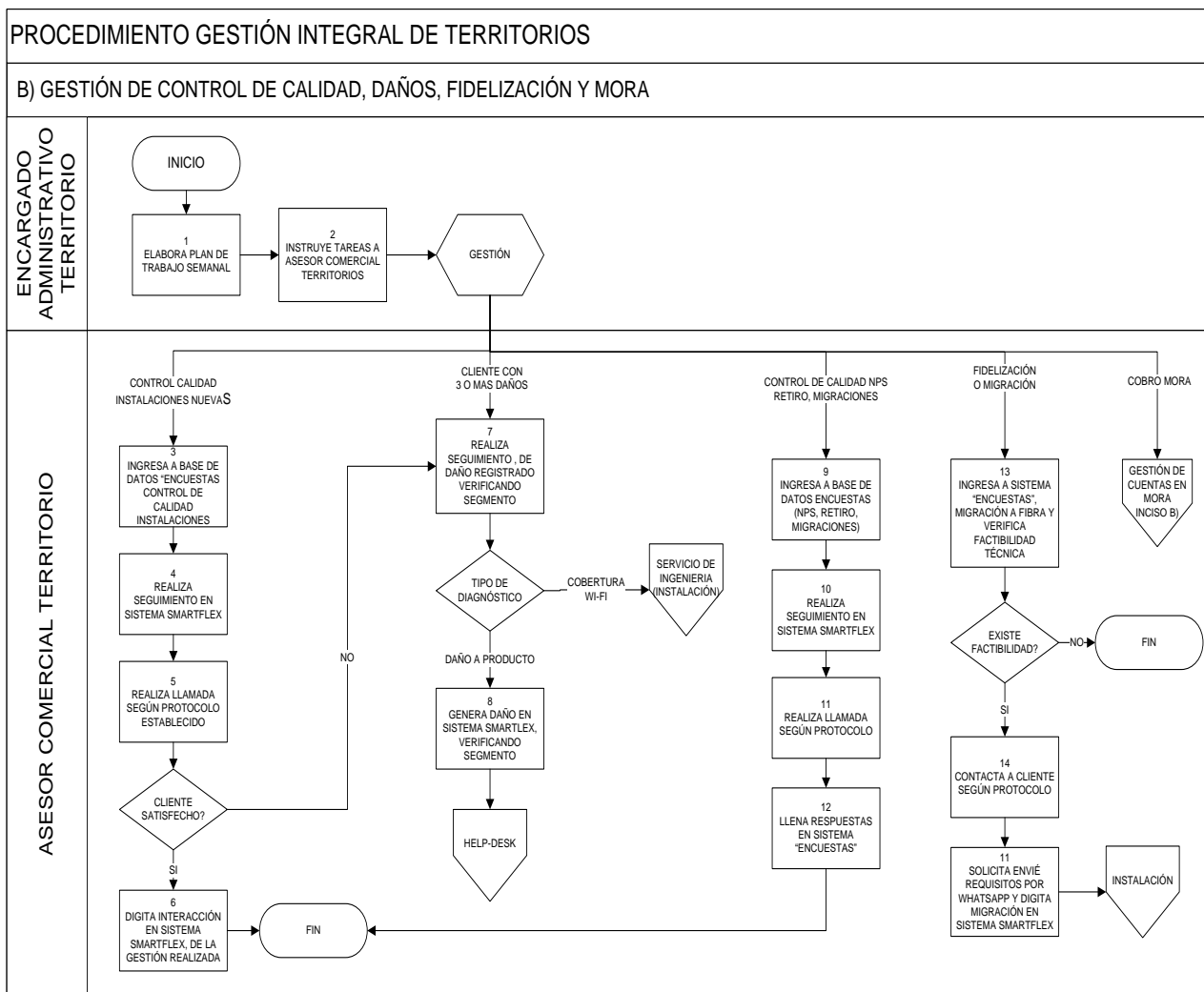
## JEFE DIV. GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS

2. Envía a Analista Calidad Territorios base de datos para gestión de clientes
3. Asigna metas de cumplimiento a Encargado Administrativo(a) y Encargado Comercial de los cinco Territorios
  - 3.1 Asigna metas a territorios en función a Campañas y proyecciones de ventas definidas por Gerencia Comercial.

## ANALISTA CALIDAD TERRITORIOS

4. Recaba reportes y asigna base de datos en herramienta “Encuestas” zonificado por territorio
  - 4.1 Sube base de datos a herramienta “Encuestas” y asigna por territorios: Instalaciones, migración, retiros, daños reiterados, NPS y otros.

## B) GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD, DAÑOS, FIDELIZACIÓN Y MORA



## **ENCARGADO (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIO**

### **1. Elabora plan de trabajo semanal por territorio**

- 1.1 Elabora plan de trabajo sobre base de datos de Control de Calidad: Instalaciones nuevas, baja de productos, migraciones, daños reiterados, NPS y otros; Base de datos de migración de cobre a fibra.

### **2. Instruye tareas a Asesor Comercial Territorio**

- Si es control de calidad instalaciones nuevas, continua con paso siguiente (3)
- Si control de daños reiterados con 3 o más daños en el mes, continua con paso 7
- Si es control de calidad de: NPS, Retiro de Productos, migraciones, continúa con paso 9
- Si es Fidelización, migración de cobre a fibra, ADSL a VDSL, continua con paso 13
- Si es cobro de facturas rezagadas, continúa de acuerdo a Procedimiento Gestión de Cuentas en Mora inciso B): Gestión de Cuentas en Mora-Territorios. (GA-PRC-GEM-GFA-05)

## **B.1.) Control de Calidad Instalaciones Nuevas**

### **ASESOR (A) COMERCIAL TERRITORIO**

### **3. Ingres a base de datos Encuestas y elige la encuesta Control de Calidad Instalaciones**

- 3.1 Recaba el número de contrato para verificar el servicio

### **4. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex**

- 4.1 Revisa fecha de instalación, cierre de Órdenes de Trabajo, posibles daños, teléfonos de referencia.

### **5. Realiza llamada según protocolo “Gestión Integral Territorios” (GC-PRT-OPE-CUM-02)**

- Si cliente se encuentra satisfecho, actualiza datos si corresponde en Sistema Smartflex, continua con paso siguiente
- Si el Cliente tiene problemas con el servicio instalado, continua con siguiente paso 7

### **6. Digita interacción en Sistema Smart Flex de la gestión realizada y concluye el procedimiento**

## **B.2) Control de Calidad Daños Reiterados**

### **ASESOR (A) COMERCIAL TERRITORIO**

### **7. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex, si tuviera daño registrado, verificando segmento de mercado**

- 7.1 Si el cliente es del segmento AAA+, AAA gestiona la priorización de atención técnica
- Si el problema es cobertura de Wi Fi, genera un Servicio de Ingeniería,

- continuyendo con Procedimiento Instalación (para instalación de router)
- Si es Daño de producto, continua con paso siguiente.

**8. Genera un daño en Sistema Smart Flex verificando segmento de cliente**

- 8.1 Solicita información de dirección para actualización si corresponde y continúa con procedimiento "Diagnostico Help Desk"

**B.3) Control de Calidad de NPS, Retiro de Productos, Migraciones**

**ASESOR (A) COMERCIAL TERRITORIO**

**9. Ingresar a base de datos "Encuestas" y elige la encuesta NPS o Retiro de Productos o migraciones.**

- 9.1. Recaba el número de contrato para verificar el servicio

**10. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex**

- 10.1. Revisa fecha de instalación, cierre de Órdenes de Trabajo, posibles daños, teléfonos de referencia.

**11. Realiza llamada a cliente mediante protocolo "Gestión Integral Territorios (GC-PRT-OPE-CUM-02)**

**12. Llena todos los campos de respuestas en sistema "Encuestas" y concluye el procedimiento**

- 12.1. Llena los campos y elige otro producto hasta concluir con la base de datos

**B.4) Fidelización: Migración de ADSL-VDSL a Fibra**

**13. Ingresar a Sistema "Encuestas" Migración a Fibra y verifica factibilidad en GIS**

- 13.1 Verifica factibilidad técnica en fibra tradicional o pre-conectorizada
- Si existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, retorna a paso 6

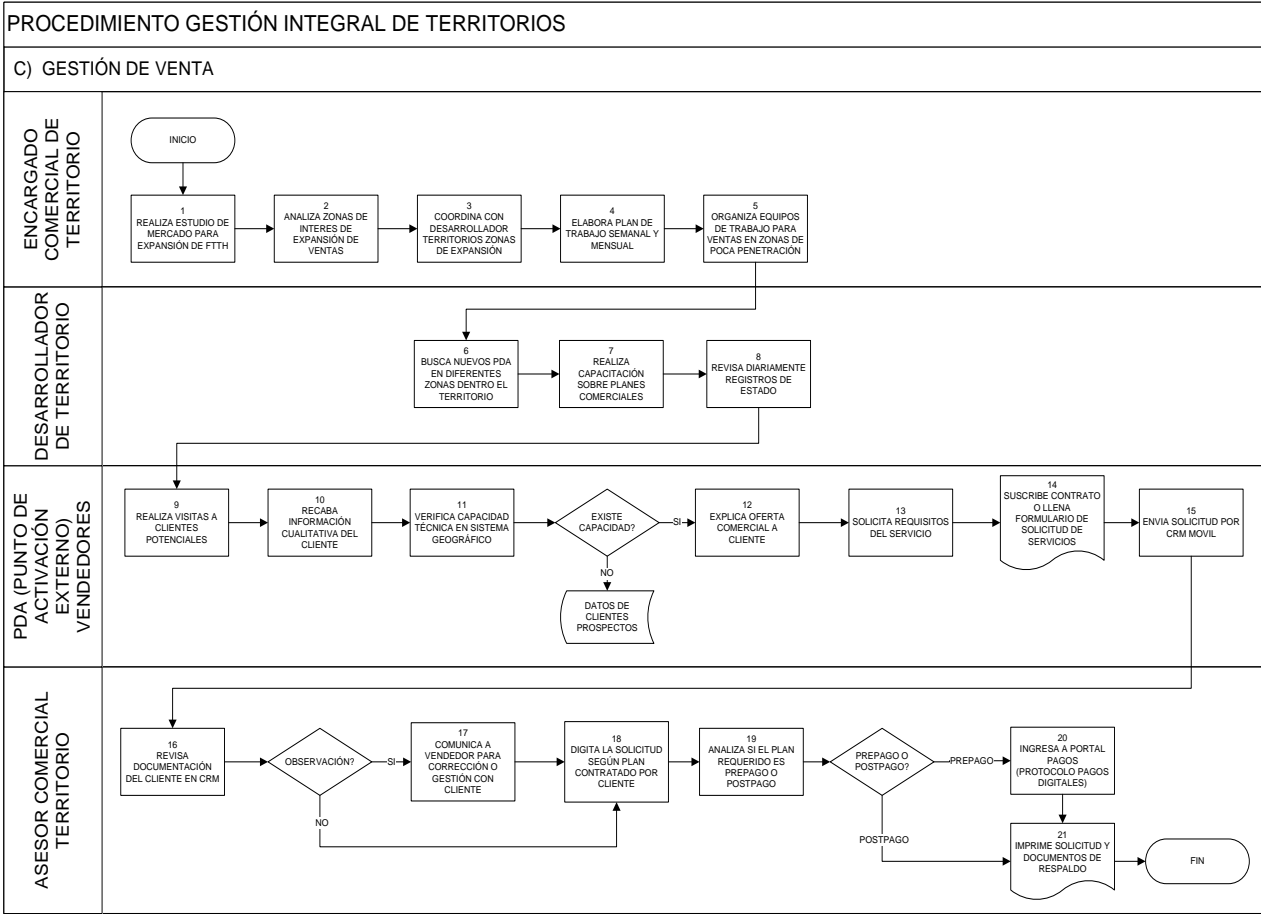
**14. Contacta a cliente según protocolo "Gestión Integral Territorios" (GC-PRT-OPE-CUM-02)**

- 14.1 Informa las bondades del cambio de tecnología a fibra, manteniendo el mismo costo y ofreciendo mejores velocidades y planes comerciales

**15. Solicita envíe requisitos y digita migración en Sistema Smartflex, continua con "Procedimiento Instalaciones"**

- 15.1 Ingresar en observación el protocolo aceptado por Ámbito Regulatorio
- 15.2 Solicita a cliente que envíe por WhatsApp, fotocopia de la cédula de identidad, con una nota de aceptación del cambio de tecnología, dirección exacta para actualizar si corresponde.

## C) GESTIÓN DE VENTA



### ENCARGADO COMERCIAL DE TERRITORIO

1. **Realiza estudio de mercado para expansión de red de fibra óptica**
2. **Analiza zonas de interés de expansión de ventas**
  - 2.1. Da a conocer a Comité de Priorización.
  - 2.2. Gestiona construcción de redes (ampliaciones)
  - 2.3. Toma en cuenta requerimientos de zonas con clientes potenciales
3. **Coordina con Desarrollador de Territorio zonas de expansión de ventas**
  - 3.1. Diseña ruteo para Desarrollador de Territorios
4. **Elabora plan de trabajo semanal y mensual**
  - 4.1. Elabora cronograma de visitas según ubicación geográfica con fuerza de ventas (PDAs, vendedores móviles, vendedores unipersonales, personal de Comteco)
  - 4.2. Coordina campañas promocionales de Márketing
5. **Organiza equipos de trabajo para ventas en zonas de poca penetración**
  - 5.1. Identifica nichos de mercado
  - 5.2. Realiza gestión de clientes potenciales y reuniones con OTBs para presentación de propuestas comerciales

---

## **DESARROLLADOR DE TERRITORIOS**

### **6. Busca nuevos puntos PDA en diferentes zonas dentro el territorio**

- 6.1. Contacta a potencial punto de venta externo (PDA)
- 6.2. Explica las características de la propuesta de venta de servicios de Comteco al punto de venta externo (PDA)

### **7. Realiza capacitación sobre los planes comerciales**

- 7.1. Informa las nuevas ventas que deben realizar y las zonas habilitadas
- 7.2. Proporciona información de tipo de tecnología para vender cobre – fibra
- 7.3. Entrega Material Publicitario

### **8. Revisa diariamente registros de estados**

- 8.1. Revisa registros de estados de las ventas según cronología de los PDAS que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.

## **VENDEDOR PDA - MOVIL – PJU- PERSONAL COMTECO**

### **9. Realiza visita a clientes potenciales territorio (puerta a puerta).**

- 9.1. Realiza visitas con logística ya definida por Encargado Comercial de Territorio.

### **10. Recaba información Cualitativa del Cliente**

- 10.1. Recaba información del uso del servicio, contenido, navegación requerida y otros.

### **11. Verifica capacidad técnica en Sistema Geográfico**

- 11.1. Verifica capacidad técnica ingresando a Sistema Geográfico de Comteco. (Ver Anexo 1)
  - Si existe factibilidad técnica continúa con paso siguiente.
  - Caso contrario, registra en Formulario de Prospectos y se almacena en Base de Datos, concluyendo el procedimiento

### **12. Procede a explicar Oferta Comercial a cliente**

- 12.1. Informa los beneficios que tienen los servicios de COMTECO, asesorándolo según la necesidad del cliente
- 12.2. Comunica planes prepago y postpago, detallando la forma de cancelación.
- 12.3. Consulta si cliente cuenta con Banca móvil, en caso de preferir prepago.

### **13. Solicita los requisitos para el servicio**

- 13.1. Solicita carnet de identidad, boleta de luz, ubicación.
  - Si Cliente acepta y cumple con requisitos, continua paso siguiente.
  - Caso contrario registra en Formulario de Prospectos y se almacena en Base de Datos, concluyendo el procedimiento

### **14. Suscribe el contrato con el cliente o Llena Formulario de solicitud de servicios**

### **15. Envía solicitud mediante CRM-Móvil a Asesora Administrativa Territorios**

- 15.1. Envía documentación de respaldo para digitación a Asesora Administrativa Territorios

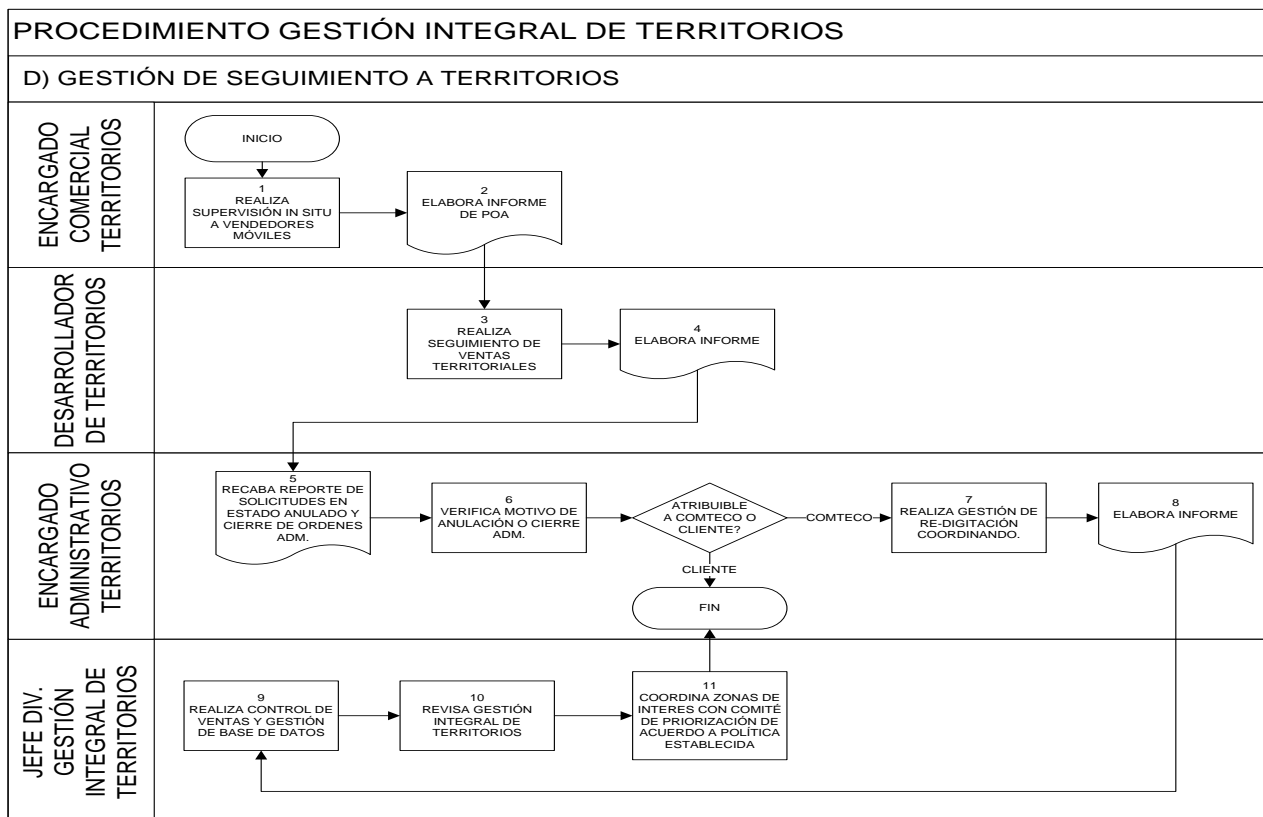
## **ASESOR(A) COMERCIAL TERRITORIOS**

### **16. Revisa en herramienta CRM, la documentación del cliente**



- 16.1. Recaba toda la información del plan solicitado y verifica documentos de respaldo
- 16.2. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex
- 16.3. Revisa si está en base de datos Comteco o catastra a cliente.
- 16.4. Revisa central de riesgos, equipos no devueltos, daños
  - Si existe observación, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continúa con paso 18
17. Comunica a Vendedor, para corrección o gestión con cliente.
18. Digita la solicitud según plan comercial contratado por el cliente
19. Analiza si el plan requerido por cliente es prepago o postpago.
  - Si es prepago, continúa con paso siguiente.
  - Si es postpago, continúa con paso 21
20. Ingresa a portal de pagos y procede de acuerdo a Protocolo “Pagos Digitales” (GC-PRT-OPE-CUM-06)
21. Imprime solicitud de contrato de servicios y documentación de respaldo, concluye el procedimiento

## D) GESTIÓN DE SEGUIMIENTO A TERRITORIOS



---

## ENCARGADO COMERCIAL TERRITORIOS

1. **Realiza supervisión in situ a vendedores móviles, en zonas habilitadas para la venta.**
  - 1.1. Realiza seguimiento de anulaciones o cierres administrativos
2. **Elabora reporte de cumplimiento de metas del Plan Operativo Anual.**
  - 2.1. Elabora informe mensual de cumplimiento de metas en ventas y/o migraciones de todos los canales de venta

## DESARROLLADOR DE TERRITORIO

3. **Realiza seguimiento de ventas territoriales (PDA, móvil y PJU).**
  - 3.1. Realiza seguimiento de ventas territoriales, vendedores móviles y Vendedores Jurídicos Unipersonales, a un segundo nivel para asegurar la instalación del servicio.
4. **Elabora Informe General de Ventas Territorio.**
  - 4.1. Elabora un Informe General de ventas territorio. En base a informe diario de vendedores

## ENCARGADO (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIOS

5. **Recaba reporte de solicitudes en estado Anulado y cierre de órdenes administrativas.**
6. **Verifica motivo de anulación y/o cierre administrativo.**
  - Si es atribuible a Comteco, continua con siguiente paso.
  - Si es atribuible al cliente, concluye el procedimiento.
7. **Realiza gestión de re-digitación coordinando con las diferentes áreas y con el cliente si corresponde.**
8. **Elabora informe mensual a jefatura de División Gestión Integral de Ventas, concluyendo el procedimiento.**

## JEFE DIV. GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS

9. **Realiza un Control de las Ventas y Gestión de base de datos de Territorios.**
  - 9.1. Realiza un Control de las Ventas Territorio de nivel tres para asegurar la calidad de las ventas territorio a través de un muestreo.
10. **Revisa gestión integral de Territorios, que comprende:**
  - Informes de Encargado Administrativo Territorios y Encargado Comercial Territorios
  - Revisa cumplimiento de metas en gestión integral
  - Cumplimiento de ventas, migraciones
  - Control de Calidad, cobranzas y fidelización
11. **Coordina Zonas de interés, con Comité de Priorización de acuerdo a Política establecida.**
  - 11.1. Coordina de acuerdo a Política Priorización de Zonas de Interés para Diseño y Rediseño

de Redes FTTH (POL-GPS-P02)

- 11.2. Envía a Gerencia de Planificación la solicitud con los respaldos correspondientes, Continúa con Procedimiento “Construcción de Redes FTTH”
- 11.3. Remite informe a Gerencia Comercial, con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Zonificación por Territorio (1 al 5)	F	M	1	0
Informe a Encargado Comercial Territorio	I	M	1	1
Informe a Jefe Div. Gestión Integral de Territorios	I	M	1	1
Formulario de Solicitud de Servicios	F	M	1	1

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

#### 2. - INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Realizar gestión integral en los cinco territorios de COMTECO R.L. (Gestión de control de calidad/ daños/ fidelización, mora/cobranza)	Revisión en Sistema Smartflex	Div. Gestión Integral de Territorios	Jefe Div. Gestión Integral de Territorios	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Facturación mes actual} - \text{Facturación mes anterior}}{\text{Facturación mes anterior}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 2 % APROBADO Menor a 2 % OBSERVADO				

## IV.- ANEXOS

### Anexo 1.- Uso de Sistema Geográfico de Comteco R.L.

1.- Ingresa a Firefox

2.- Ingresa a Sistema Geográfico de Comteco R.L.

3.- Ingresa Nombre de Usuario y Contraseña



4.- Ingresa a Capas



5.- Ingresa a Nap Ocupación



6.- Obtiene información de NAPs libres y denominación.