
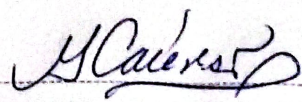


<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>	Página Nro. <b>1 de 33</b>
<b>PROCEDIMIENTO: POST VENTA EQUIPO EMPRESAS</b>	Código Nro. <b>GC-PRC-OPE-ASE-04</b>

## ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	32
IV	ANEXOS	33

<b>FIRMA</b>					
0	Aprobado	Dic-2022	M. Bermúdez	Responsable	Ing. Getzy Caceres
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Gestión Integral Territorios
				Aprobó	

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

POST VENTAS EQUIPO EMPRESAS

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios de Comteco R.L. que realiza el cliente Empresas

### c) ALCANCE

Inicia con la verificación de requisitos presentados por el cliente, para la atención de solicitudes de post venta de servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet, televisión, paquete de productos y finaliza con la habilitación de servicios.

### d) RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Gestión Integral Territorios

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Facturación
- Div. Gestión de Recursos
- Div. Núcleo de datos y Video
- Div. Aplicaciones
- Equipo Venta Empresas

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Venta de Productos/ Servicios Empresas (GC-PRC-OPE-CUM-07)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

## **f) DEFINICIONES**

**Línea telefónica:** Es un circuito de un solo usuario en un sistema de comunicación telefónica. Este es el cable físico u otro medio de señalización que conecta el aparato telefónico del usuario a la red de telecomunicaciones, y normalmente también implica un único número de teléfono para fines de facturación reservado para ese usuario. Las líneas telefónicas se utilizan para brindar servicio telefónico fijo y línea de abonado digital (DSL) servicio de cable telefónico a las instalaciones. Las líneas aéreas telefónicas están conectadas a la red telefónica pública conmutada.

**Plan Comercial:** Políticas comerciales y de facturación, relativas a servicios prestados al cliente en condiciones similares.

**Producto:** Es el servicio o combinación de servicios de telecomunicaciones que la empresa ofrece al cliente y por el cual ésta emite cobros derivados por la prestación. Un producto siempre incluye un componente de servicio.

**Post venta:** Es el proceso operativo posterior a la venta de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de satisfacer requerimientos de los servicios inicialmente contratados.

**Servicios Suplementarios:** Sobre la base de servicios que oferta COMTECO R.L., TF.-TV-Internet, servicios de telecomunicaciones que la empresa ha definido de acuerdo a las preferencias del cliente, Ej. Identificador de llamadas, conferencia tripartita, Pin y otros.

**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.

**Sistema PAC:** Sistema de Paquete Accionario para la gestión de contrato de socios de COMTECO R.L.

**Sistema QGIS:** Sistema de información geográfico y datos técnicos (distritos, armarios, NAP, TAP, etc.)

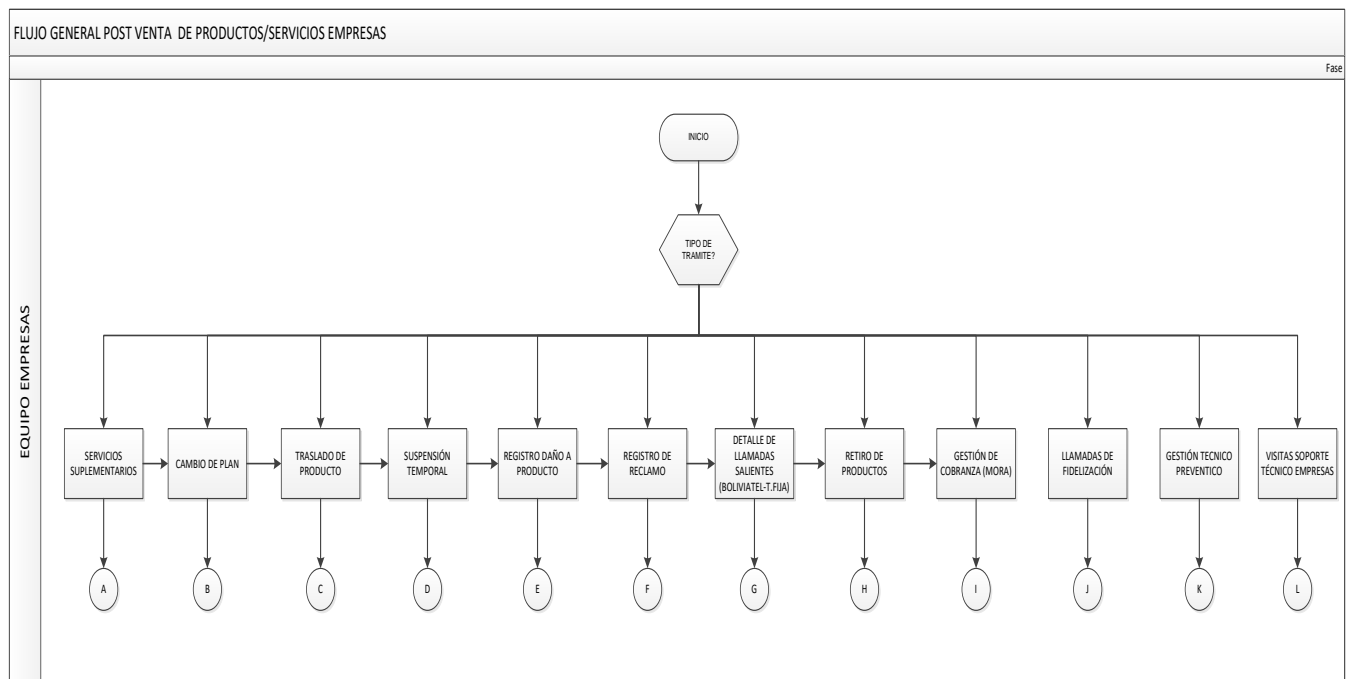
**Clientes segmento empresas.-** Segmento de clientes que tienen un giro de negocio con un NIT o documentos similares (No corresponden personas naturales)

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento comprende:

- A) Servicios suplementarios
- B) Cambio de Plan
- C) Traslado de Productos
- D) Suspensión Temporal de Servicios y Reconexión
- E) Registro de Daños a producto
- F) Registro de Reclamos
- G) Detalle de Llamadas Salientes
- H) Retiro de Productos
- I) Gestión de Mora (cobranza)
- J) Llamadas de Fidelización
- K) Gestión Técnico Preventivo
- L) Visita Soporte técnico Empresas

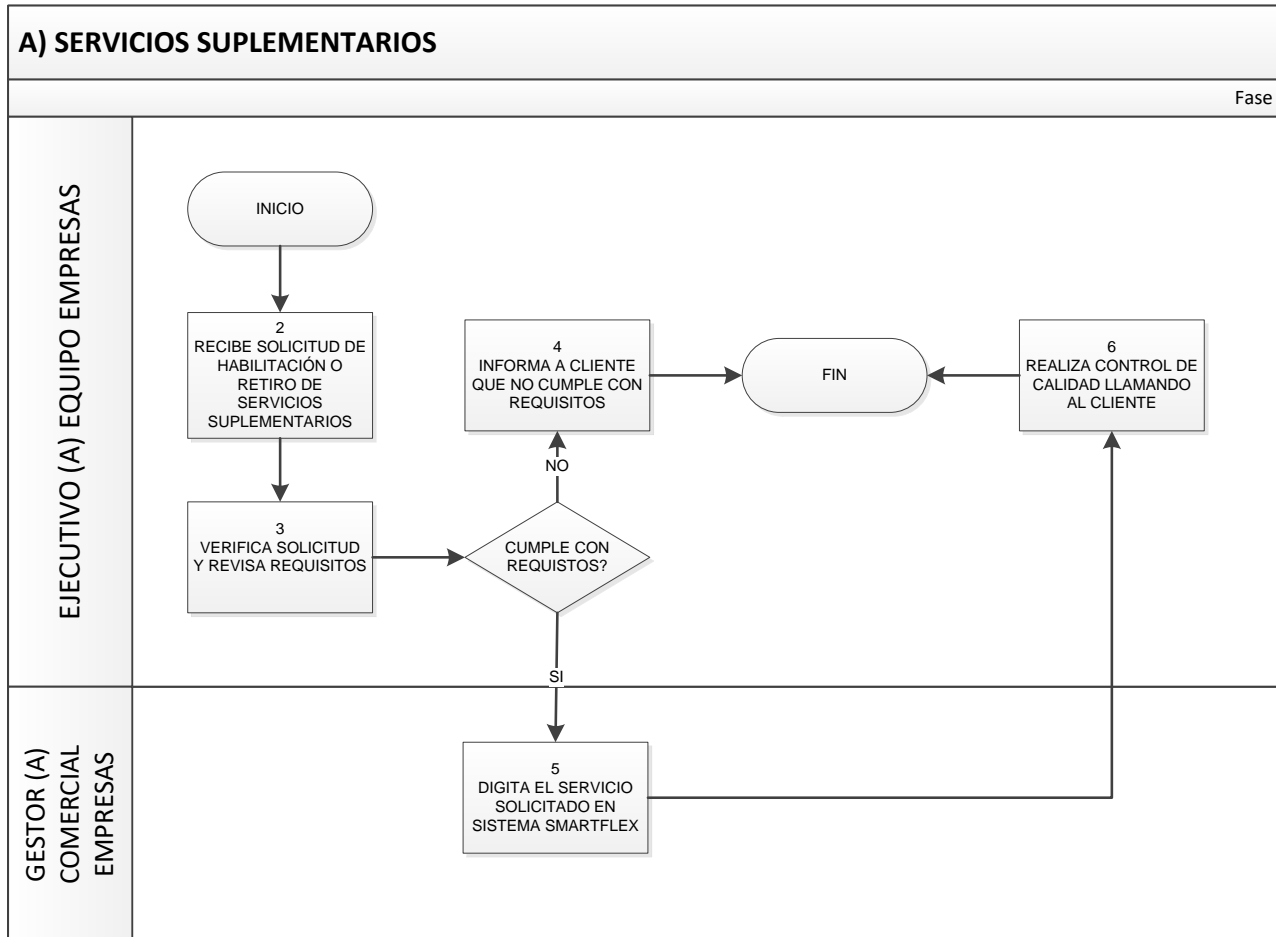
### DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL: POST VENTA DE PRODUCTOS/SERVICIOS EMPRESAS



## EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

### 1. Recibe trámites de clientes empresas y atiende de acuerdo a la solicitud

#### A) Servicios Suplementarios



## EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

### 2. Recibe solicitud de habilitación o retiro de servicios suplementarios

2.1. Habilitación/des-habilitación de Caller ID, Pin- Cat A0, categoría para enrutamiento por 013(Y,Z,S) Transferencia de Llamadas, Llamada en espera, Centrex,

### 3. Verifica la solicitud del cliente y revisa requisitos

- Si no cumple con requisitos, continua con paso siguiente
- Caso contrario, Deriva a Gestor (a) Comercial Empresas para la digitación, continua con paso 5

**4. Informa a cliente que no cumple requisitos**

**4.1. Solicita a cliente la complementación de requisitos**

- Si completa los requisitos continua con paso siguiente
- Caso contrario ingresa interacción y concluye el procedimiento

**GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS**

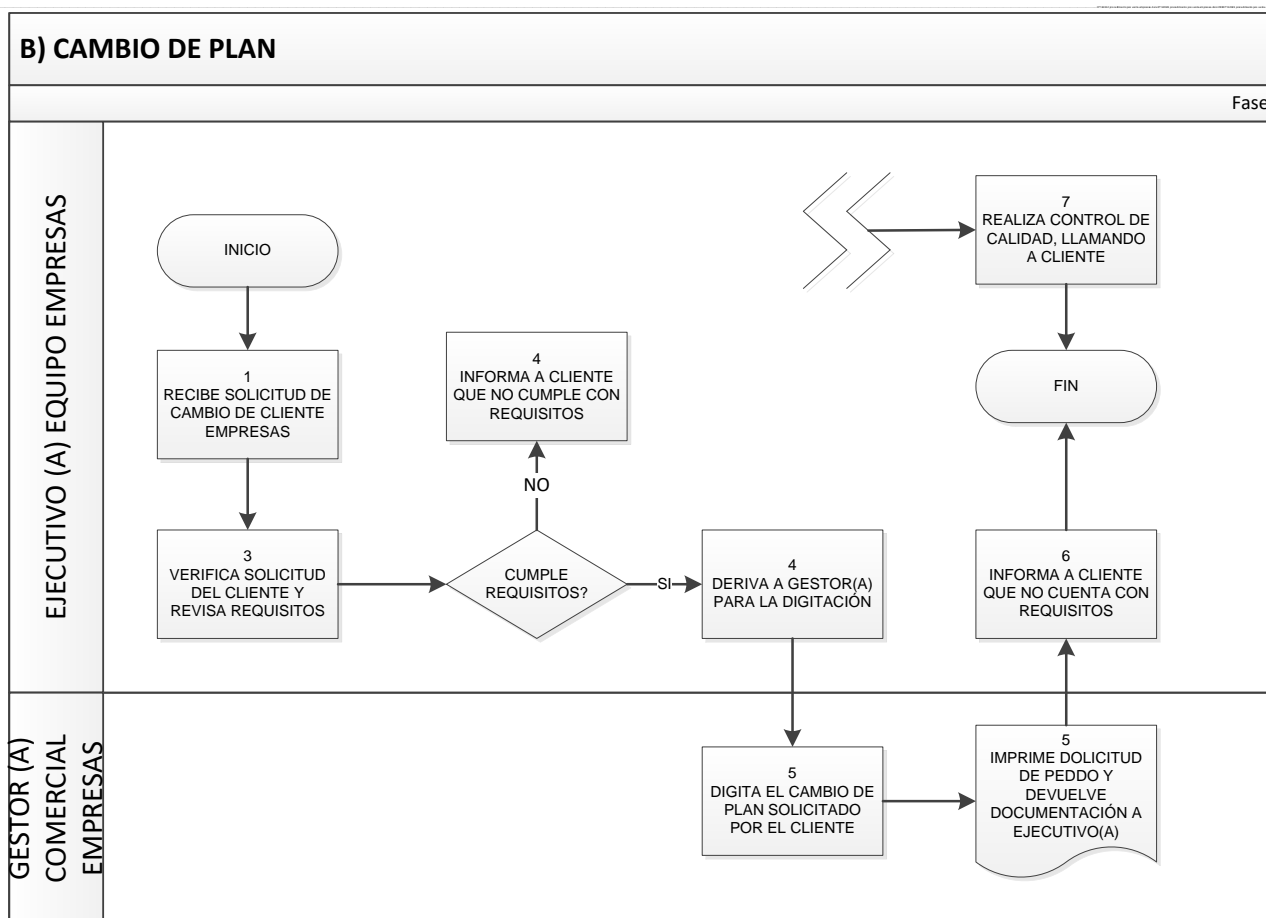
**5. Digita el servicio solicitado por el cliente en Sistema Smartflex**

- 5.1. Digita con documentos de respaldo, envía a la recurrente el costo del trámite e imprime la solicitud de pedido
- 5.2. Devuelve la documentación a Ejecutivo (a) incluyendo la solicitud, para que realice el respectivo seguimiento con el cliente

**EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

- 6. Realiza control de calidad, llamando al cliente para verificar el funcionamiento de la habilitación o retiro del servicio suplementario y concluye el procedimiento**
- Documentos para Archivo

**B) Cambio de Plan**



## EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

### 1. Recibe solicitud cambio de plan del cliente empresas

- 1.1. Cambio de plan de menor o mayor costo mensual, mediante e-mail, WhatsApp o presencial

### 2. Verifica la solicitud del cliente y revisa requisitos

- Si no cumple con requisitos, continua con paso siguiente
- Caso contrario, deriva a Gestor(a) Comercial y continua con paso (5)

### 3. Informa a cliente que no cumple con requisitos

#### 3.1. Solicita que complete la documentación

- Si completa los requisitos continua con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

### 4. Deriva a Gestor(a) Comercial Empresas para la digitación

- 4.1. Deriva con la documentación de respaldo

---

### **GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS**

#### **5. Digita el cambio de plan por el cliente en Sistema Smartflex**

5.1. Digita con documentos de respaldo e imprime la solicitud de pedido

#### **6. Imprime solicitud de pedido y devuelve documentación a Ejecutivo Empresas**

6.1. Imprime solicitud de pedido y devuelve la documentación a Ejecutivo(a) Equipo Empresas para que realice el seguimiento

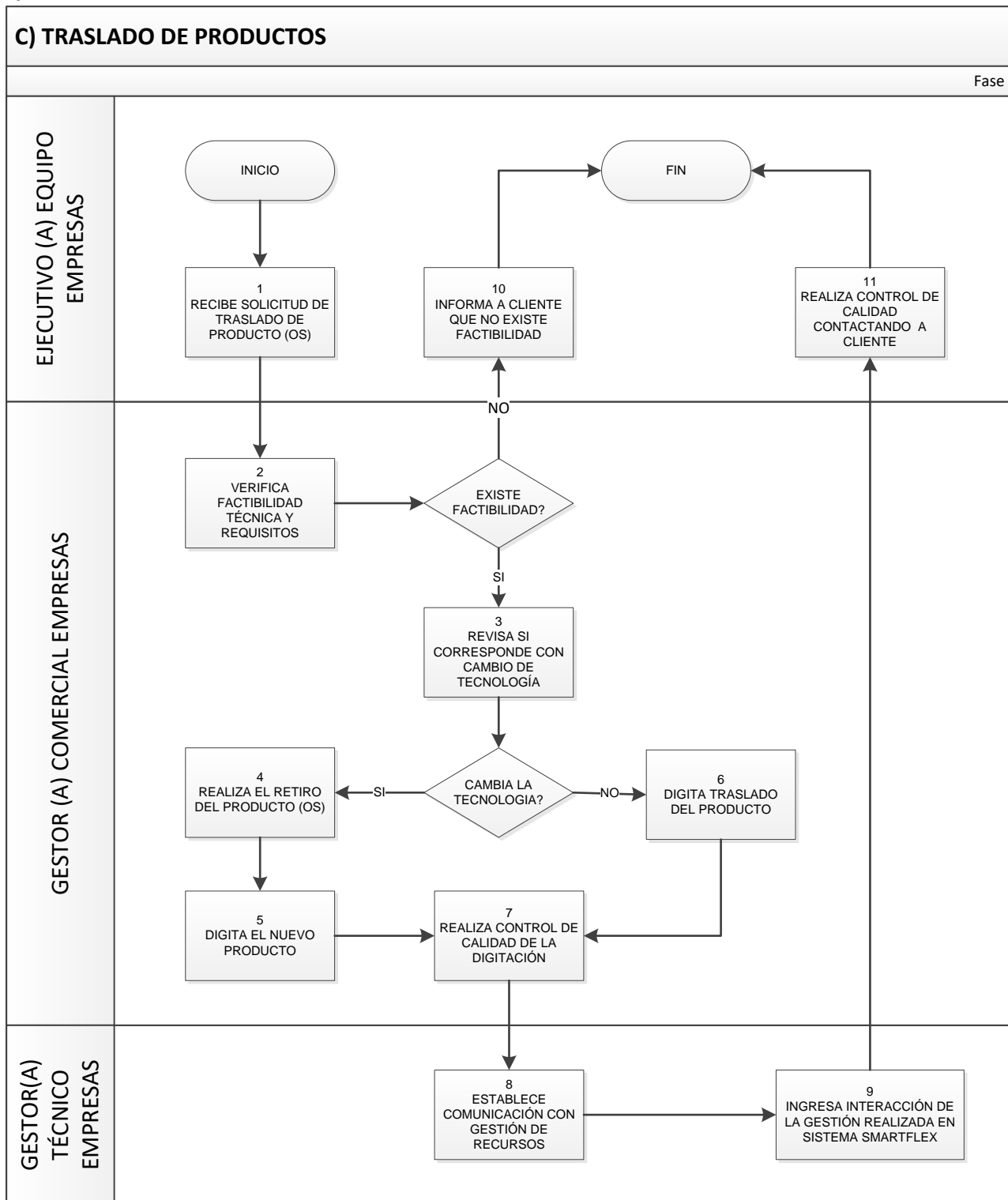
### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

#### **7. Realiza control de calidad, contactando a cliente para verificar el funcionamiento del servicio en el nuevo plan solicitado y concluye el procedimiento**

- Documentos para Archivo



### C) Traslado de Productos



### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

#### **1. Recibe la solicitud de traslado de producto (os) del cliente Empresas**

- 1.1. Recibe mediante e-mail, WhatsApp, presencial la solicitud
- 1.2. Deriva a Gestora Comercial para la verificación de factibilidad técnica y digitación

### **GESTOR(A) COMERCIAL EMPRESAS**

#### **2. Verifica factibilidad técnica y revisa requisitos**

- Si existe factibilidad y cumple con requisitos, continúa con siguiente paso
- Caso contrario, devuelve documentación a ejecutivo (a) Equipo Empresas y continua con paso 10

#### **3. Revisa en sistema si corresponde traslado con cambio de tecnología**

- Si es con cambio de tecnología, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 6

#### **4. Realiza el retiro del producto**

- 4.1. Digita la baja del producto a trasladar e informa a Ejecutivo que indique a cliente que devuelva los equipos en oficinas

#### **5. Digita el nuevo producto con facturación a la recurrente**

- 5.1. Digita la alta del servicio y deriva a Gestor(a) técnico, para que realice la gestión correspondiente y envía factura a la recurrente
- 5.2. Realiza registro en planilla de ajuste para facturación, del importe por traslado y deriva la solicitud y documentación a Gestor(a) Técnico

#### **6. Digita traslado de producto (s) en Sistema Smartflex e imprime solicitud de pedido**

- 6.1. Ingresa en Sistema Smartflex, módulo CNCRM y digita datos de traslado (datos del cliente, nueva dirección geográfica, barrio, etc.)
- 6.2. Envía factura a la recurrente del importe del traslado

#### **7. Realiza control de calidad de digitación de traslado**

- 7.1. Deriva documentación y solicitud a Gestor (a) Técnico para la gestión de instalación

### **GESTOR (A) TECNICO EMPRESAS**

#### **8. Establece comunicación con Gestión de Recursos para solicitar la gestión correspondiente**

- 8.1. Coordina la correcta atención de órdenes de trabajo, en tiempos establecidos en sistema Smartflex (verificación de cierre órdenes de trabajo), precautelando que el cliente no se quede sin servicio

#### **9. Ingresa interacción de la gestión realizada en Sistema Smartflex**

- 9.1. Devuelve la documentación a Ejecutivo(a) para seguimiento

### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

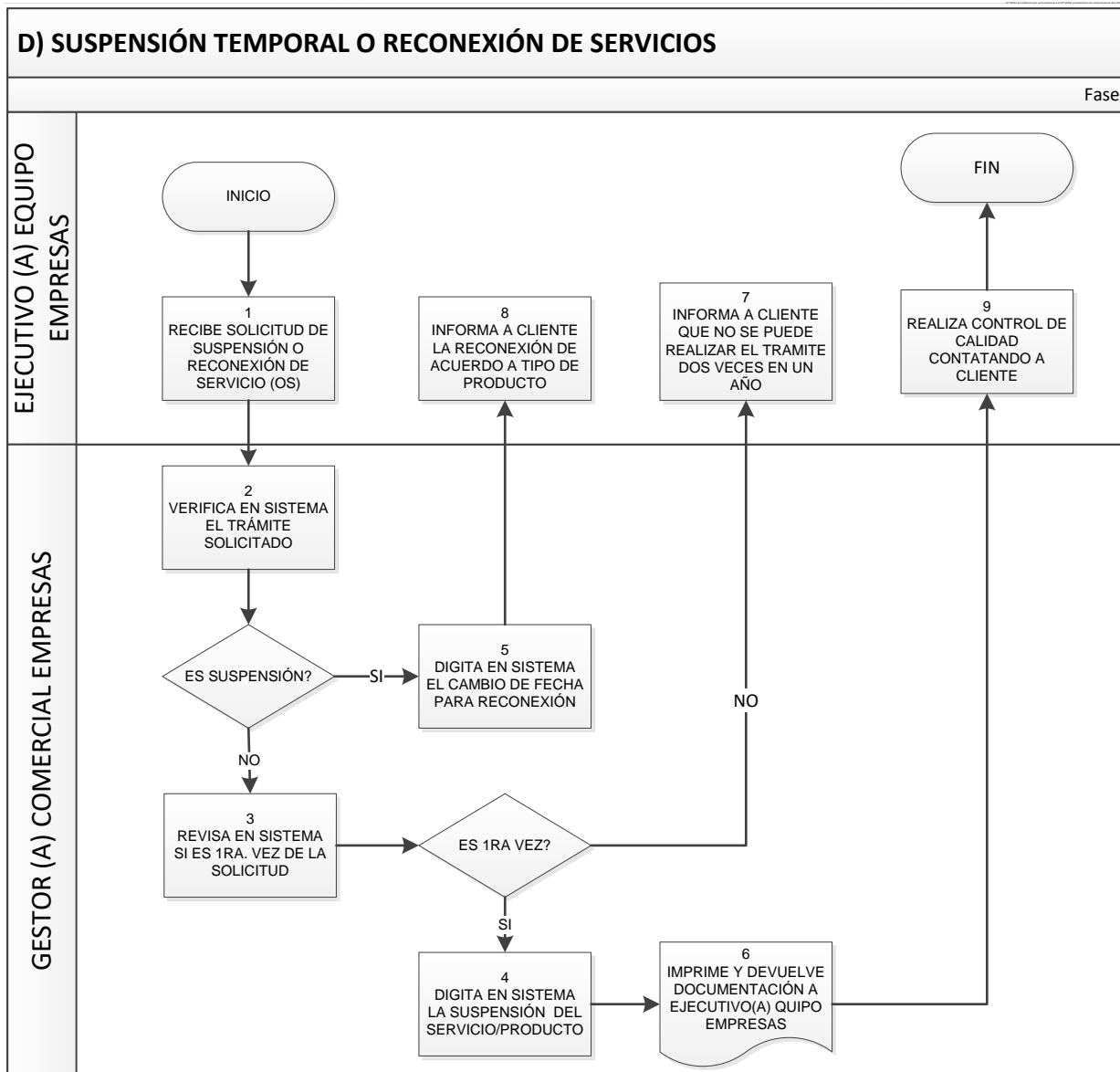
#### **10. Informa a cliente contactando que no existe factibilidad técnica y concluye el procedimiento**

- 10.1. Informa de manera presencial, vía teléfono, e-mail, whatsapp

#### **11. Realiza control de calidad contactando a cliente para verificar el funcionamiento del producto/servicio solicitado y concluye el procedimiento**

- Documentos para Archivo

### **D) Suspensión Temporal de Productos y Reconexión**



## EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

### 1. Recibe solicitud de suspensión Temporal o reconexión y requisitos de cliente Empresas

#### 1.1. Revisa en sistema cuentas al día

- Si cumple requisitos, deriva a Gestor(a) Comercial y continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, Ejecutivo gestiona complementación de requisitos, continua con paso 9

## **GESTOR(A) COMERCIAL EMPRESAS**

### **2. Verifica en sistema el trámite solicitado**

- Si es suspensión, continúa con paso siguiente.
- Si es Reconexión, continúa con paso 5

### **3. Revisa en sistema si es 1ra. Vez en el año que está solicitando la suspensión**

3.1. Suspensión solo una vez al año dando cumplimiento a política interna de la empresa

- Si es primera vez, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 7

### **4. Digita en sistema la suspensión por el tiempo solicitado e imprime la solicitud de pedido**

4.1. Ingresa fecha de inicio y fin

4.2. Informa tiempo máximo de suspensión 4 meses a Ejecutivo (a) y devuelve la documentación

### **5. Digita en Sistema Smartflex el cambio de fecha de reconexión y continua con paso 8**

### **6. Imprime y devuelve documentación a Ejecutivo(a) Equipo Empresas**

## **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

### **7. Informa a cliente que no se puede realizar dos suspensiones en un año**

### **8. Informa a cliente la reconexión de acuerdo a tipo de producto**

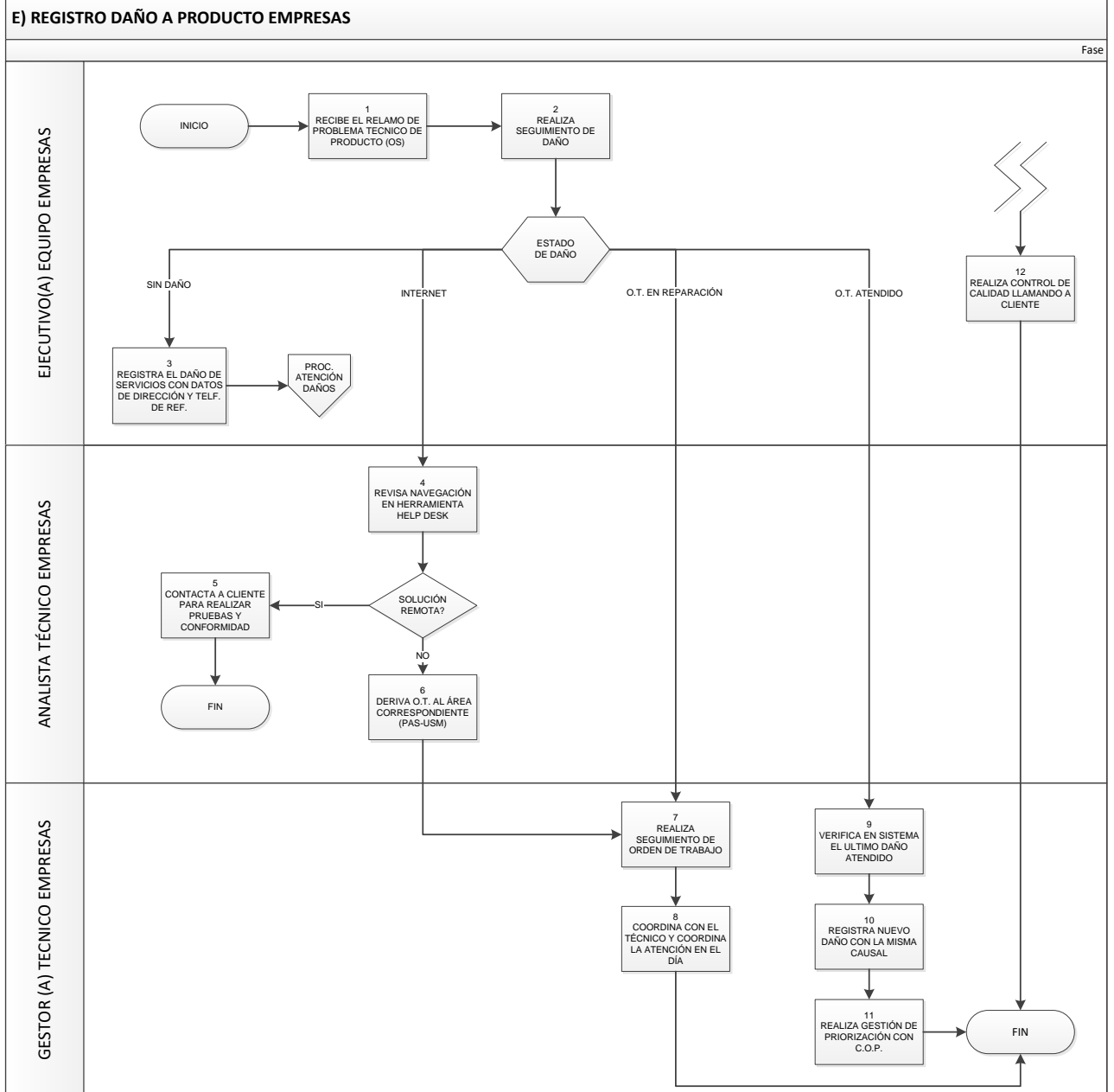
8.1. Si es internet y línea que se habilitará el servicio automáticamente y si es tv cable en el lapso de 24 hrs en tecnología cobre, si es fibra se restituye los tres servicios de manera automática.

8.2. Gestiona cobranza de mes de facturas pendientes

### **9. Realiza control de calidad comunicándose con el cliente empresas y concluye el procedimiento**

- Documentación para Archivo

## E) Registro Daño a Producto



## **EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS**

- 1. Recibe el reclamo de producto/servicio con problemas técnicos**
  - 1.1. Solicita información sobre tipo de problema técnico del servicio
  - 1.2. Si es Línea o Tv paga, deriva a Gestor(a) Técnico Empresas
- 2. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex, módulo CNCRM\_FVE, carpeta Punto Único de Atención al Cliente**
  - Si no tiene daño registrado (internet, línea, tv paga), continua con paso siguiente
  - Si Orden de Trabajo de daño a producto se encuentra en estado Orden de Reparación, (Asignado), continúa con paso 8
  - Si la Orden de trabajo de daño a producto se encuentra en estado cerrado (Atendido y sin solución), continúa con paso 10
- 3. Registra daño en sistema revisando dirección, teléfono de referencia**
  - 3.1. Emite solicitud de daño a producto, comunicando pronta solución y continua con procedimiento "Atención de Daños Técnicos"
  - 3.2. Deriva a Gestor (a) técnico para la gestión de solución en tiempo mínimo
  - 3.3. Si es de internet , deriva a Analista Técnico Empresas para la revisión, continúa con paso siguiente

## **ANALISTA TÉCNICO EMPRESAS**

- 4. Verifica en herramienta Help Desk la navegación del producto**
  - 4.1. Realiza el diagnóstico, Cortes, sin servicio, cobertura de wifi, cantidad de dispositivos, velocidad contratada, existencia de amplificadores, router
    - Si el daño puede ser atendido y solucionado remotamente, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 7
- 5. Contacta a cliente para realizar las pruebas correspondientes hasta recibir la conformidad**
  - 5.1. Si es necesario deriva a ejecutiva equipo empresas para contactar a cliente
  - 5.2. Realiza el cierre de órdenes de trabajo "Infundado"
- 6. Deriva a la unidad correspondiente (Técnico-USM), deriva a Gestor(a) Técnico Empresas**

## **GESTOR(A) TECNICO EMPRESAS**

- 7. Realiza seguimiento de la orden de trabajo (Orden de Trabajo en reparación, Asignado)**
- 8. Coordina con el técnico la atención en el día y concluye el procedimiento**
  - 8.1. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo en sistema, coordina con técnico asignado para su atención en el día
  - 8.2. Informa a Ejecutivo cliente el horario de visita del técnico Comteco y genera una interacción en Sistema Smartflex

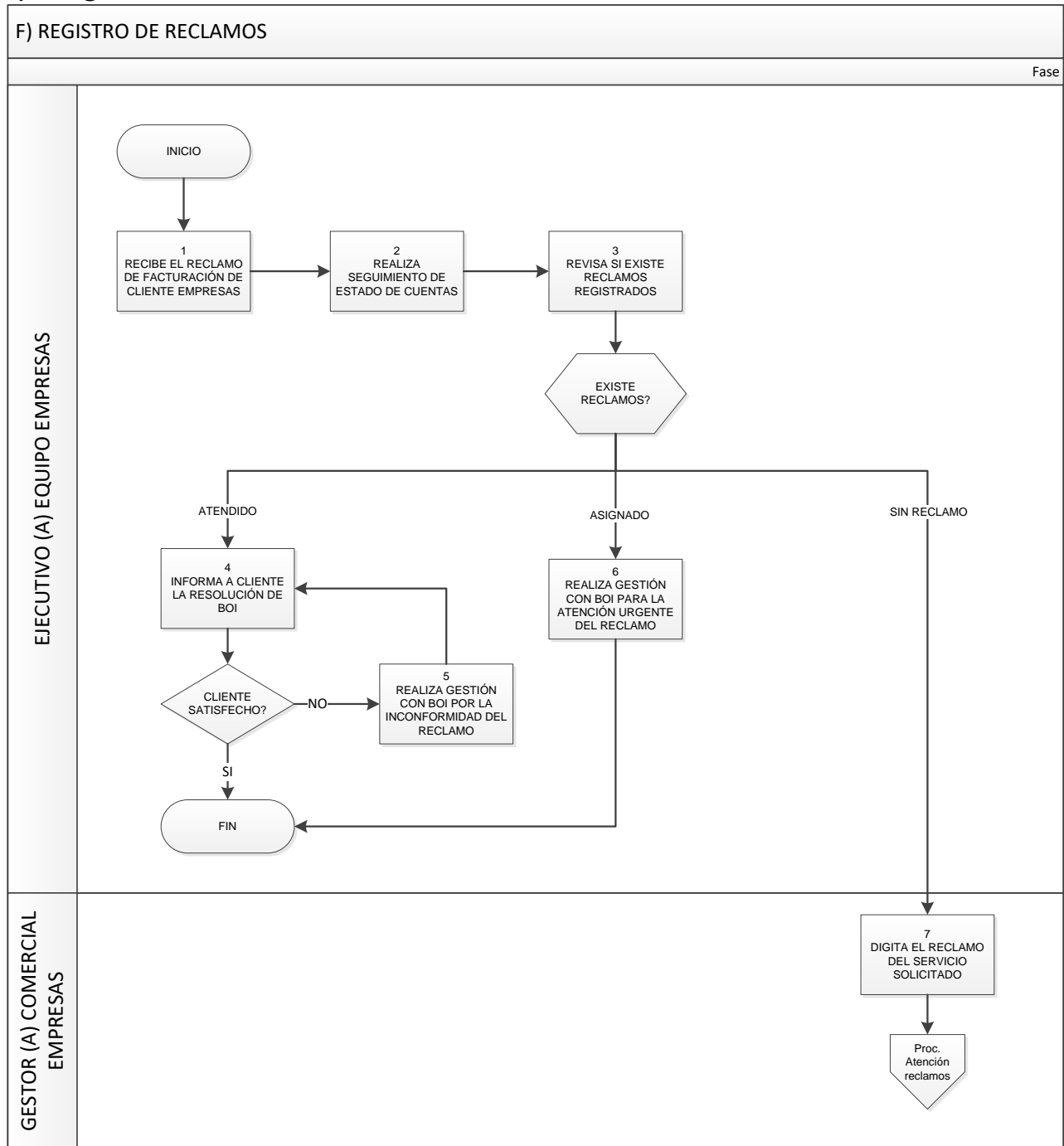
- 9. Verifica en sistema atención de último registro (O.T. Atendida y sin solución)**

- 9.1. Verifica en sistema atención de último registro de daño a producto si fue cerrado sin solución
- 10. Registra nuevo daño a producto y reitera registro de Daño a producto con la misma causal**
- 11. Realiza gestión de priorización con Centro de Operaciones y concluye el procedimiento**
  - 11.1. Gestión para atención prioritaria hasta el cierre de órdenes de trabajo

**EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

- 12. Realiza control de calidad con cliente, verificando el funcionamiento y la conformidad, concluye el procedimiento**

## F) Registro de Reclamos



### EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

#### 1. Recibe el reclamo de facturación del cliente Empresas

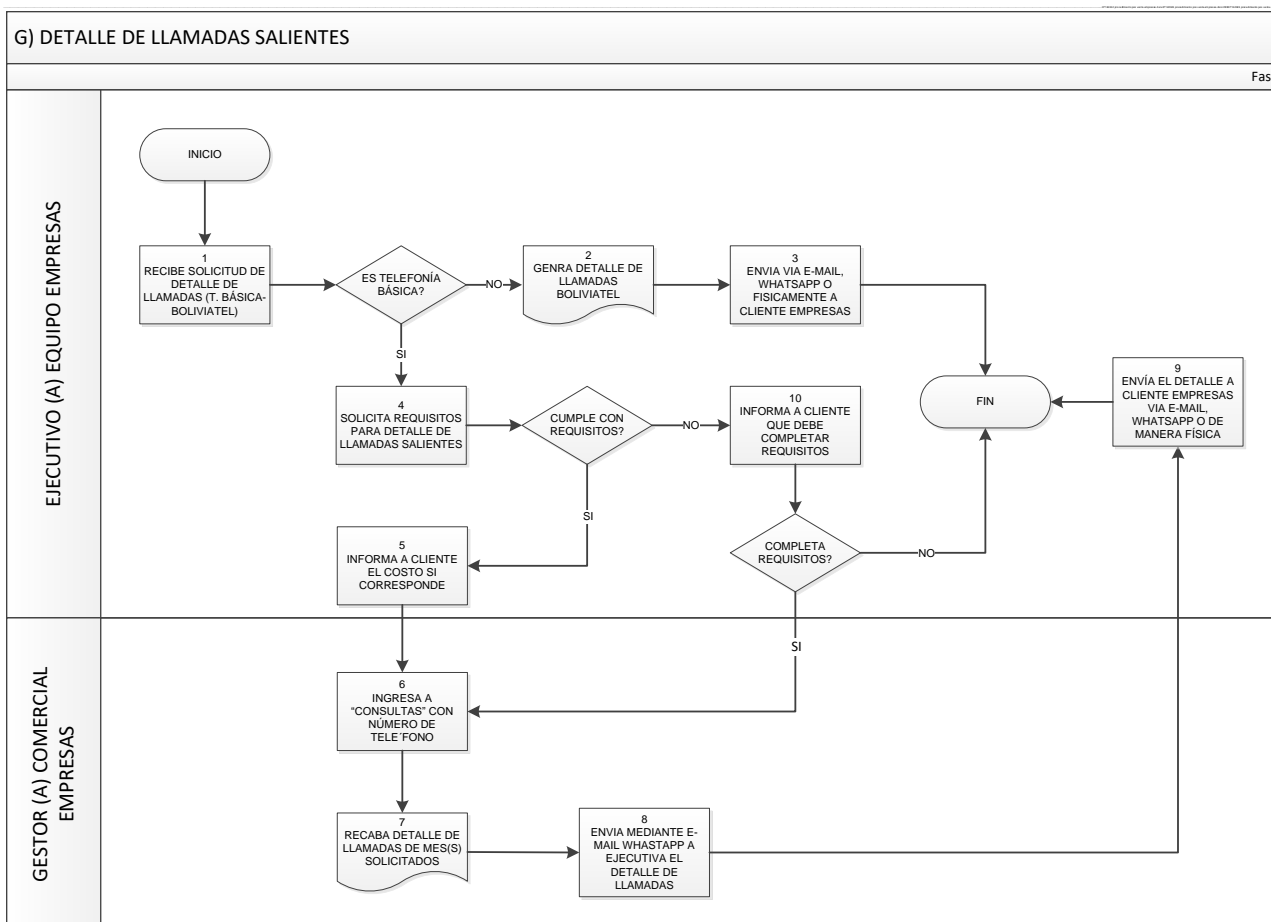


- 1.1. Solicita información del mes que reclama la factura y la inconformidad del cliente, mediante llamada, WhatsApp
- 2. Realiza seguimiento de Estado de Cuentas en Sistema Smartflex**
- 3. Revisa si existe reclamo del servicio que reclama**
  - Si existe reclamo atendido, continua con paso siguiente
  - Si existe reclamo asignado, continua con paso 6
  - Si no existe reclamo, continúa con paso 7
- 4. Informa la resolución del reclamo realizado por Unidad de Trabajo Atención de Reclamos**
  - Si cliente no está satisfecho, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento
- 5. Realiza gestión Unidad de Trabajo Atención de Reclamos la inconformidad de la resolución del cliente**
  - 5.1. Envía correo corporativo a UTAR con copia a Encargado(a) Equipo Empresas y Jefe Div. Gestión Integral Territorios y retorna con paso 4
- 6. Realiza gestión con Unidad de Trabajo Atención de Reclamos para la resolución del reclamo de manera urgente**
  - 6.1. Informa a cliente que le van a llamar por teléfono para proporcionar la información del resultado del reclamo, concluye el procedimiento

**GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS Y/O EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS**

- 7. Digita en sistema el reclamo del servicio solicitado**
  - 7.1. Informa a Ejecutivo (a) que debe devolver la llamada en cuanto se haga la resolución
  - 7.2. Deriva a oficina de UTAR (Atención de Reclamos), continua con procedimiento reclamos de facturación) código (FIN-FAC-P03)

**G) Detalle de Llamadas Salientes**



## EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS

- 1. Recibe solicitud de Detalle de llamadas salientes de teléfono (os) fijos o Boliviattel**
  - 1.1. Recibe información de los meses que requieren
  - 1.2. Informa si es de Boliviattel no tiene costo, si es de Comteco mes anterior tiene costo de 12.- bs.
    - Si es detalle de llamadas Boliviattel (ejecutivos)
    - Si es detalle de llamadas Comteco, continua con paso 4
- 2. Genera Detalle de llamadas por el mes o meses solicitados**
  - 2.1. Ingresa a sistema POYOLOG para generar el Detalle de Llamadas Boliviattel
- 3. Envía a cliente, mediante e-mail, WhatsApp o de manera física y concluye el procedimiento**
- 4. Solicita requisitos para detalle de llamadas salientes**
  - 4.1. Carta de solicitud
    - Cumple requisitos y es de meses anteriores, continua en paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 9

## 5. Informa a cliente el costo del trámite si corresponde

- 5.1. Solicita del mes en curso no tiene costo y meses anteriores Bs. 12.- por mes
- 5.2. Deriva a Gestor (a) Comercial para la generación del detalle de llamadas y se realice el cobro en la factura del mes si corresponde.

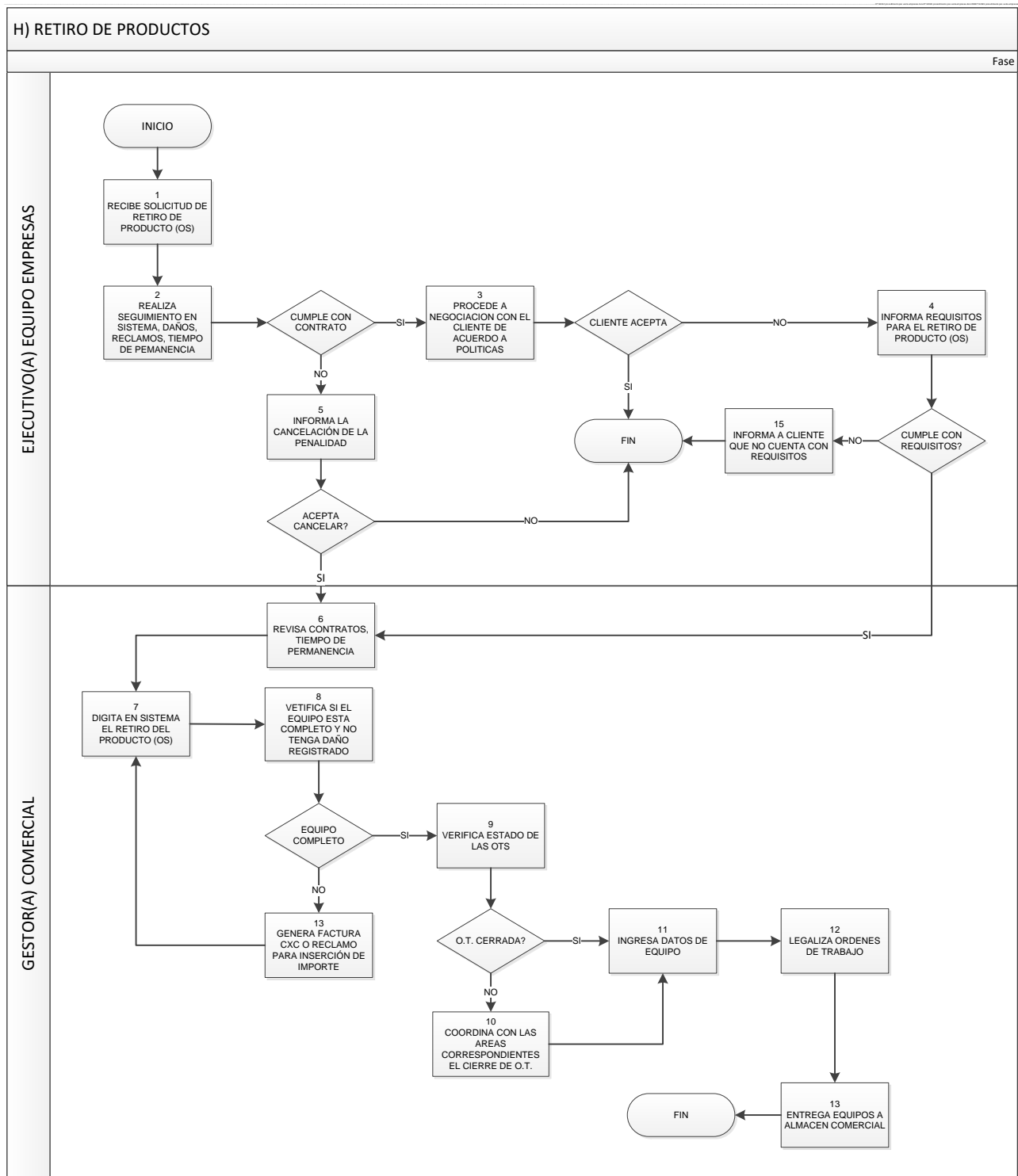
#### **GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS**

6. Ingresar a Sistema “Consultas” con número de teléfono
7. Recaba Detalle de Llamadas por el mes o meses solicitados
  - 7.1. Envía la factura a la recurrente para el cobro del importe si corresponde
  - 7.2. Cobro que se realizara en la factura de la línea telefónica
8. Envía mediante e-mail detalle de llamadas salientes a Ejecutivo (a) Equipo Empresas
  - 8.1. Devuelve documentación de respaldo

#### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

9. Envía detalle de llamadas, mediante WhatsApp , e-mail o de manera física a cliente empresas
10. Informa a cliente que debe completar los requisitos
  - Si cliente envía los requisitos faltantes, retorna a paso 6
  - Caso contrario, concluye el procedimiento

#### **H) Retiro de Productos**



## EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

- 1. Recibe solicitud de retiro de producto (os) mediante e-mail, WhatsApp o carta**
- 2. Realiza seguimiento en sistema, daños registrados, reclamos, interacciones**
  - 2.1. Revisa frecuencia de daños registrados, interacciones, reclamos
  - 2.2. Revisa tiempo mínimo de permanencia y/o cláusulas de contrato
    - Si cliente cumple con datos de contrato, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 5
- 3. Procede a negociación con cliente de acuerdo a políticas de Retención Empresas**
  - 3.1. Procede a convencer al cliente según motivos para la deserción de baja
    - Si cliente no acepta, continua con paso siguiente
    - Si cliente acepta políticas de Retención, registra una interacción y concluye el procedimiento
- 4. Informa a cliente requisitos para la solicitud de retiro**
  - 4.1. Carta de solicitud con la causal de retiro por medio físico, incluyendo equipos si corresponde
    - Si cuenta con requisitos, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, deriva a Ejecutivo(a) y continua con paso 15
- 5. Consulta si acepta la cancelación de la penalidad en caso de incumplimiento de contrato**
  - Si acepta cancelar, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, ingresa interacción y concluye el procedimiento.

#### **GESTOR(A) COMERCIAL EMPRESAS**

- 6. Revisa contratos, acuerdos, tiempo mínimo de permanencia del producto (os)**
  - 6.1. Verifica en Sistema Smartflex promociones, fecha de instalación
- 7. Ingresa al Sistema Smartflex y digita el retiro del producto (os) e imprime la solicitud de pedido**
  - 7.1. Si el producto es solo Telefonía fija o HSPA, se factura por el mes completo (tarifa plana)
  - 7.2. Si es Internet, televisión y Duo Pack, la factura se prorratea hasta la fecha de solicitud de baja
  - 7.3. Si es Multipack no se prorratea el importe de Telefonía Básica (70.-)
- 8. Verifica si el equipo está completo y no tenga daño registrado**
  - Si está completo y sin daño registrado, continua con siguiente paso
  - Caso contrario, continua con paso 13
- 9. Verifica estado de órdenes de trabajo**
  - Si las órdenes de trabajo no están cerradas, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 11
- 10. Coordina con las áreas correspondientes el cierre de órdenes de trabajo**
  - 10.1. Mediante Grupo de whatsApp solicitan el cierre de órdenes de trabajo

#### **11. Ingresa datos de equipos y/o accesorios recibidos en Sistema Smartflex**

#### **12. Legaliza órdenes de trabajo con recepción de equipos**

- 12.1. Verifica que el estado de corte sea inicio de retiro

- 12.2. Explica en observaciones la razón del faltante de accesorio (os) para conocimiento de Almacenes si corresponde, concluye el procedimiento

**13. Genera factura C x C para la cancelación ó digita un reclamo económico**

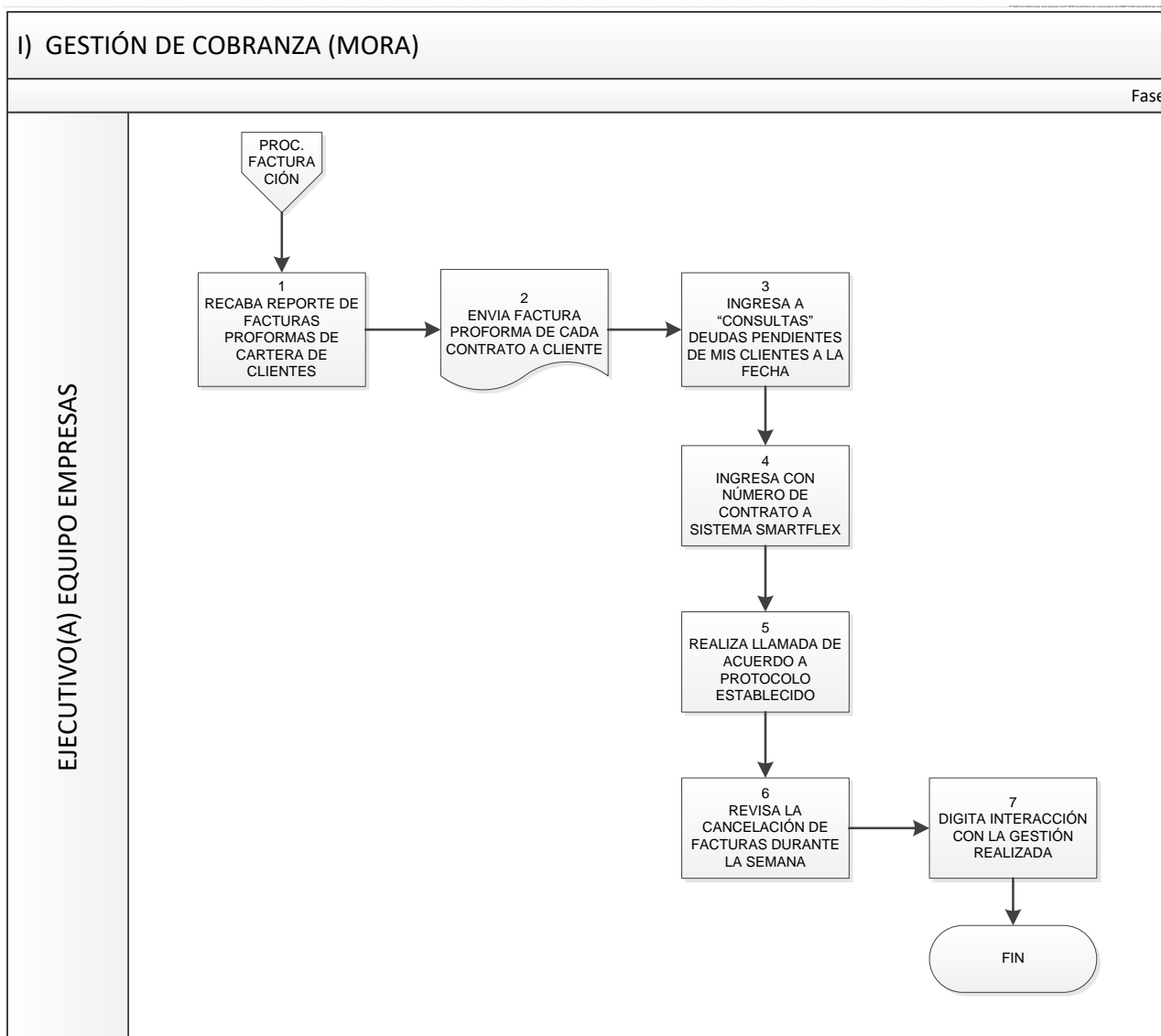
- 13.1. Digita reclamo económico para la inserción del monto en factura del mes y retorna a paso 7

**14. Entrega equipos a almacenes y concluye el procedimiento**

**EJECUTIVO (A) COMERCIAL EMPRESAS**

**15. Comunica al cliente que no cumple requisitos y con términos del contrato estipulado entre Comteco - Cliente Empresas y concluye el procedimiento.**

**I) Gestión de Cobranza (Mora)**



#### EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

1. Recaba facturas proformas mensualmente de Cartera de clientes
2. Envía a cliente la factura proforma de cada contrato, mediante e-mail, WhatsApp o de manera física
  - 2.1. Ingresa interacción de la información enviada
3. Ingresa a “Consultas” (Deudas pendientes de mis clientes a la fecha) para verificar la cancelación
  - 3.1. Recaba número de contrato base de datos, facturas pendientes

4. Ingresa con número de contrato en Sistema Smartflex para verificar deuda por

---

**producto**

4.1. Realiza verificación del producto con deuda

**5. Realiza llamada a clientes de acuerdo a protocolos establecidos**

5.1. Informa a cliente las facturas pendientes para su cancelación

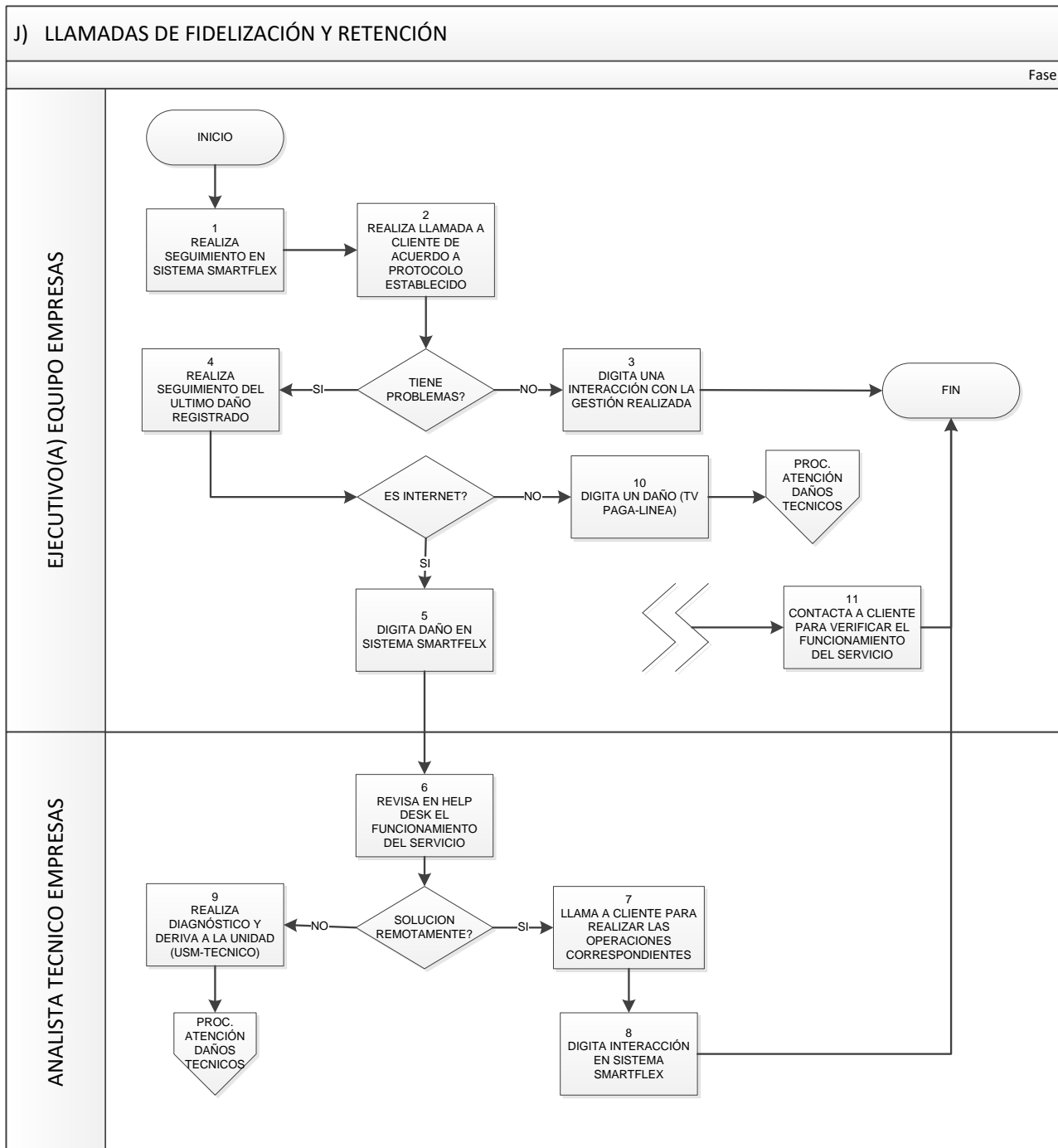
- Clientes actualizados cancelan por la página Web de Comteco
- Clientes que cancelan en la Banca
- Clientes de Institución Pública que realizan Sigep, pasan por Facturación de la Empresa ,sellan el Sigep para que recoja la factura de cajas

**6. Revisa la facturación durante la semana de clientes que se comprometieron cancelar**

**7. Digita en sistema smartflex interacción de la gestión realizada y concluye el procedimiento**



## J) Llamadas de fidelización y Retención



### EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS

#### 1. Revisa seguimiento en Sistema Smartflex clientes de Cartera Empresas

- 1.1. Ingresa con número de producto para realizar seguimiento
- 2. Realiza llamadas de acuerdo a protocolo establecido**
  - 2.1. Realiza llamadas para verificar el funcionamiento de los servicios
    - Si cliente no tiene ningún problema, continua con paso siguiente
    - Si presenta problemas con el servicio, continua con paso 4
- 3. Digita una interacción con la gestión realizada y concluye el procedimiento**
  - 3.1. Solicita información a cliente para actualización de datos, e-mail, WhatsApp, persona de contacto, y actualiza en sistema Smartflex
- 4. Realiza seguimiento del último daño registrado**
- 5. Digita daño de servicios/productos en sistema Smartflex**
  - 5.1. Digita y deriva a Gestor (a) Técnico para la gestión de priorización
    - Si es internet, continua con paso siguiente
    - Si el tv paga y/o línea, continua con paso 10

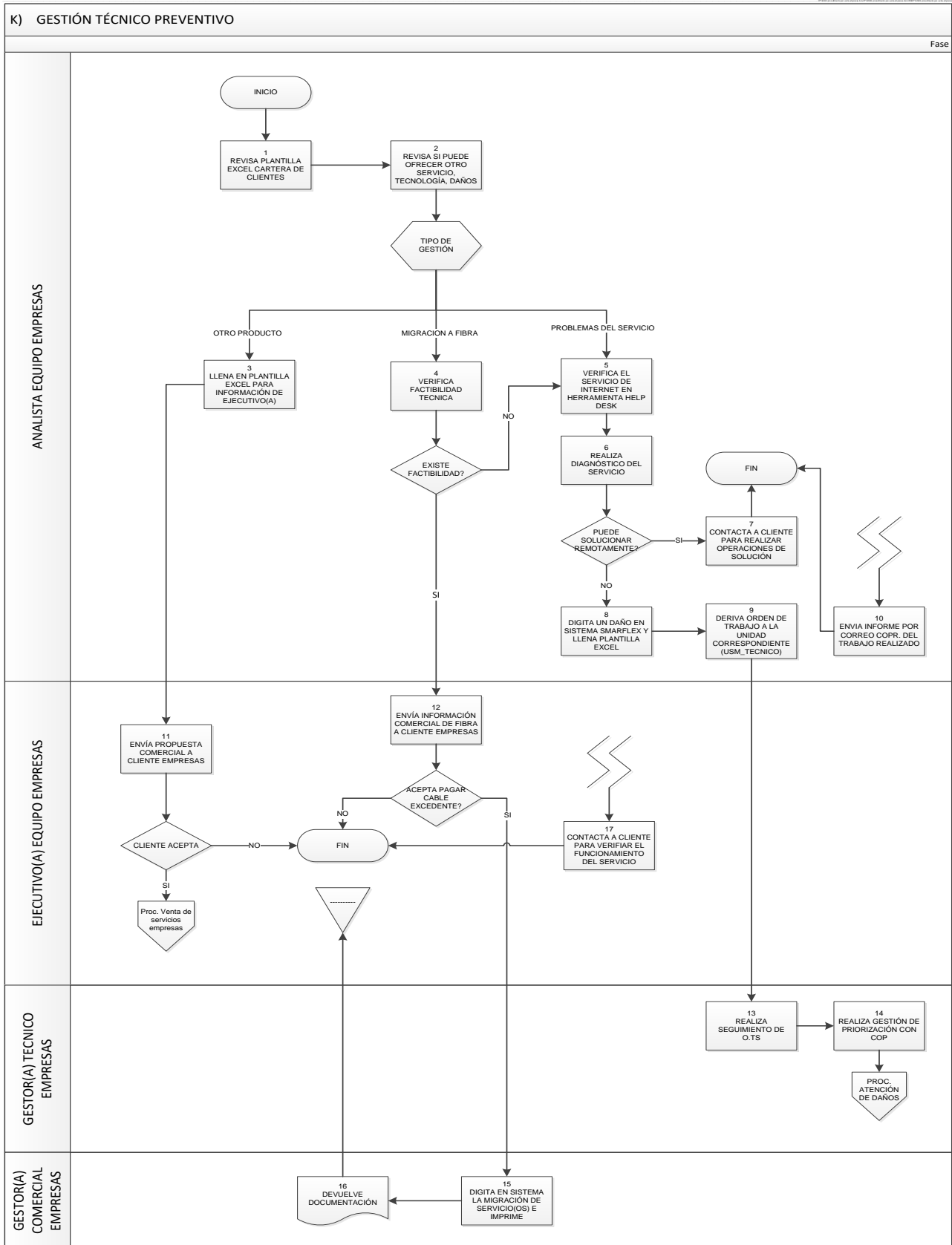
#### **ANALISTA TECNICO EMPRESAS**

- 6. Revisa en herramienta Help Desk el funcionamiento del producto de internet**
  - 6.1. Cortes, sin servicio, cantidad de dispositivos, cobertura de wifi
    - Si puede dar solución remotamente, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 9
- 7. Contacta a cliente para realizar las operaciones correspondientes hasta su conformidad**
  - 7.1. Infunda el daño
- 8. Digita interacción de la gestión realizada en Sistema Smartflex y concluye el procedimiento**
- 9. Realiza el diagnóstico y deriva al área que corresponde (USM-PAS), continua con procedimiento atención daños técnicos (código)**
- 10. Envía correo corporativo del trabajo realizado durante la jornada laboral**
  - 10.1. Envía a Jefe de División Gestión Integral, Responsable Equipo Empresas y Gestor(a) Técnico Empresas

#### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

- 11. Realiza control de calidad llamando al cliente para verificar el funcionamiento del servicio y concluye el procedimiento**
  - 11.1. Revisa órdenes cerradas en sistema Smartflex para realizar la llamada

#### **K) Gestión Técnico Preventivo**



## ANALISTA TÉCNICO EMPRESAS

### 1. Revisa plantilla Excel (Drive compartido) de Cartera de clientes Empresas

- 1.1. Cuenta con listado por cada Ejecutivo (a) Equipo Empresas
2. **Verifica en sistema smartflex servicios con los que cuenta cada cliente, tecnología, daños**
  - Si puede realizar venta de otro producto, continua con paso siguiente
  - Si puede migrar a fibra, continua con paso 4
  - Si tiene problemas el servicio, continua con paso 5
3. **Llena en plantilla Excel para que revise el ejecutivo(a),** continua con paso 10
4. **Verifica factibilidad técnica para migrar a fibra**
  - 4.1. Revisa factibilidad técnica para cambio de tecnología y verifica cable excedente si corresponde
    - Si no existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 12
5. **Verifica en herramienta Help Desk el funcionamiento del servicio de internet**
  - Si tiene problemas , continua con paso siguiente
  - Si no tiene problemas, llena en plantilla Excel, una interacción y concluye el procedimiento.
6. **Realiza diagnóstico del servicio del servicio de internet**
  - 6.1. Llena en plantilla Excel el diagnóstico del servicio, cortes, sin servicio, cobertura de wifi, velocidad, plan comercial
    - Si puede solucionar remotamente continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 8
7. **Contacta al cliente para realizar operaciones con el cliente para la solución y conformidad del mismo**
  - 7.1. Si corresponde deriva ejecutivo para que se comuniquen con el cliente
  - 7.2. Registra interacción detallando el trabajo realizado y concluye el procedimiento
8. **Digita el daño en Sistema Smartflex y llena en plantilla Excel para información del Ejecutivo(a),**
9. **Deriva la orden de trabajo a la unidad correspondiente (USM-técnico)**
  - 9.1. Deriva a Gestor Técnico Empresas para gestión de priorización de órdenes de trabajo, continua con paso 13
10. **Envía informe del trabajo realizado mediante correo corporativo**
  - 10.1. Finalizando la jornada laboral envía informe a Jefe División Gestión Integral Territorios, Responsable Equipo Empresas, Gestor (a) Técnico Empresas

## **EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS**

11. **Envía propuesta comercial a Cliente Empresas**
  - 11.1. Envía planes comerciales e informa requisitos, continua con procedimiento (venta de servicios/productos) Empresas
    - Si cliente desea obtener otro servicio, continua con procedimiento ventas de productos/servicios Empresas
    - Caso contrario, concluye el procedimiento
12. **Envía la información comercial de migración y mejora del servicio a cliente empresas**

- 12.1. Envía información del costo de cable excedente si corresponde y que se va adicionar en la factura del mes
  - Si existe excedente de cable y desea cancelar deriva a Gestor(a) Comercial, continua con paso 14
  - Si no desea cancelar, ingresa interacción y concluye el procedimiento

#### **GESTOR (A) TECNICO EMPRESAS**

##### **13. Realiza seguimiento de la orden de trabajo (Orden de Trabajo Asignado)**

##### **14. Realiza gestión de priorización con centro de Operaciones,** continua con procedimiento Atención técnica

- 14.1. Coordina con el técnico la atención en el día
- 14.2. Informa a Ejecutivo cliente el horario de visita del técnico Comteco y genera una interacción en Sistema Smartflex

#### **GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS**

##### **15. Digita en Sistema Smartflex la migración con datos de referencia**

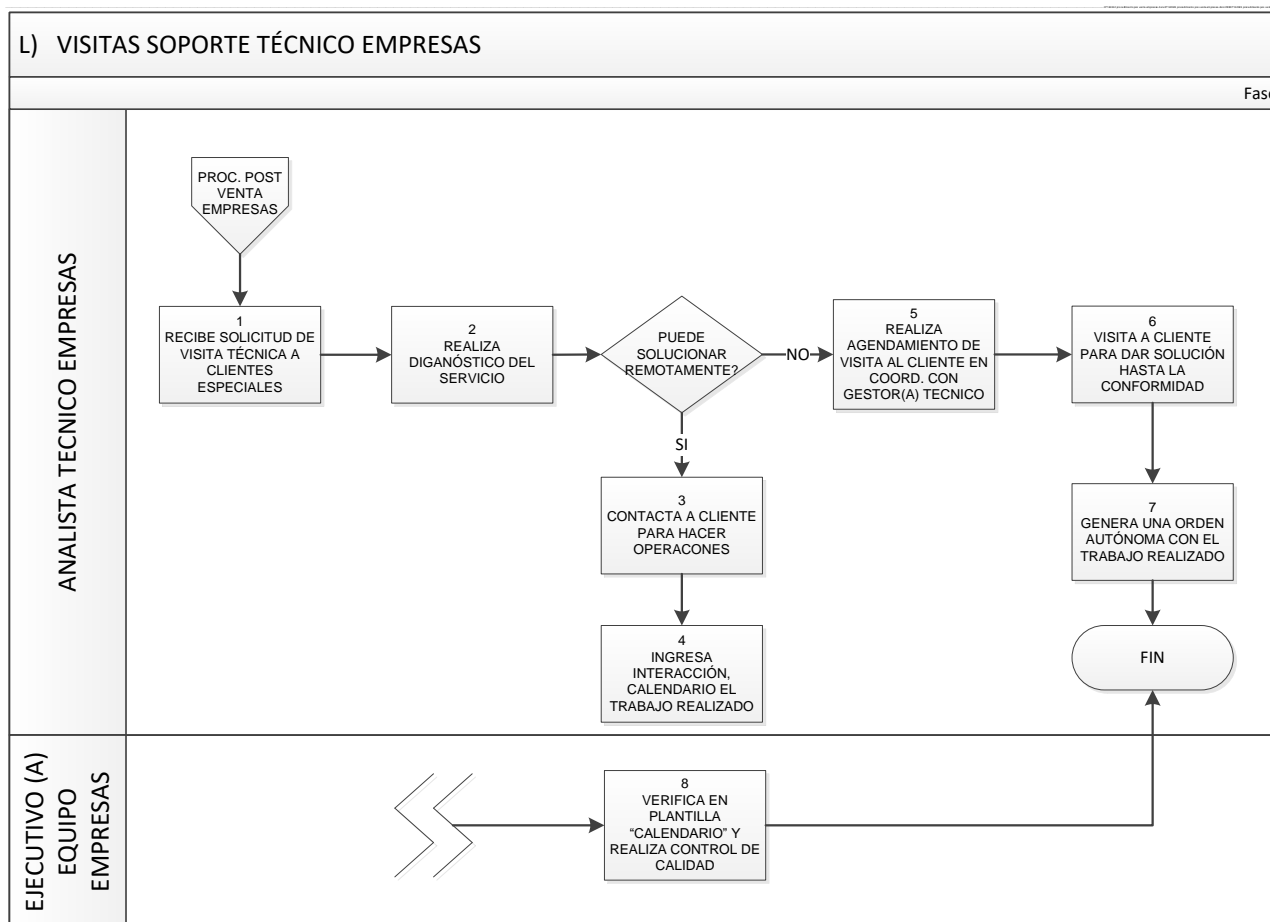
- 15.1. Ingresa en observaciones la aceptación del cliente de la cancelación de cable excedente

##### **16. Devuelve documentación a Ejecutivo (a) Equipo Empresas** y concluye el procedimiento

#### **EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS**

##### **17. Contacta a cliente para verificar el funcionamiento del servicio** y concluye el procedimiento

## **L) Visitas Soporte Técnico Empresas**



## ANALISTA TÉCNICO EMPRESAS

### 1. Recibe solicitud de visita a clientes empresas con problemas técnicos en servicios

- 1.1. Recibe llamadas de clientes empresas, de Ejecutivos(as) Equipo Empresas, Analista Equipo Empresas, Gestor(a) Técnico Empresas, Resp. Equipo Empresas, Jefe de División, WhatsApp, e-mail

### 2. Realiza diagnóstico del servicio de internet

- 2.1. Verifica en herramienta Help Desk si existe problemas con el servicio, sin servicio, cortes, velocidad de plan comercial, cantidad de dispositivos.
- Si puede solucionar remotamente, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 5

### 3. Contacta a cliente para realizar operaciones de solución con el cliente, hasta la conformidad

- 3.1. Realiza gestión con otras áreas dependiendo del problema del servicio, Aplicaciones, etc.

### 4. Ingresar interacción del trabajo realizado en sistema smartflex y concluye el procedimiento

### 5. Realiza el agendamiento de visitas en coordinación con Responsable Equipo Empresas y Gestor(a) Técnico Empresas

- 5.1. Realiza agendamiento en plantilla “calendario” compartido
- 6. Visita a Cliente y realiza el trabajo correspondiente hasta la conformidad del mismo**
- 7. Genera en sistema smartflex “Servicio de Ingeniería” con el trabajo realizado**
  - 7.1. Ingresa toda la información del trabajo realizado, cierra la orden de trabajo y concluye el procedimiento

#### **EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS**

- 8. Verifica en plantilla “Calendario” clientes atendidos y realiza control de calidad de servicio (os)**
  - 8.1. Contacta a cliente para verificar el funcionamiento del servicio y concluye el procedimiento

### III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Cartera de Clientes	F	A	1	0
Cronograma de visitas	F	M	1	0
Carta de información mora	F	M	1	1
Facturas proforma	F	A	1	

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

#### 2. INDICADOR

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios de Comteco R.L. que realiza el cliente Empresas	Reporte de Sistema Smartflex	Div. Gestión Integral Territorio	Responsable Equipo Segmento empresas	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	a) Eficacia $\frac{\text{Total solicitudes de Post venta atendidas eficazmente}}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$ b) Oportunidad $\frac{\text{Total solicitudes de Post venta atendidas en menos de 24 hs.}}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	a) Mayor a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado b) Mayor a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado				



## IV. ANEXOS

## Anexo 1: Formulario Cronograma de visitas

[illegible]