

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	23
IV	ANEXOS	26

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 2

POR:Gestión de Calidad
U.T. Trámites

FECHA:Noviembre 2014

ig

POR:Gestión por Procesos
Enc. Plataforma de Servicios

FECHA:Mayo 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE SERVICIOS COMTECO R.L.

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para el registro eficaz de solicitudes de venta de servicios de COMTECO R.L.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios de telecomunicaciones y finaliza con la entrega de Formulario de Solicitud impresa, al cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Servicio al Cliente

Jefe Div. Ventas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Servicio Al Cliente
- Div. Ventas
- Div. Facturación
- Div. Cobranzas
- Div. PAS

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Información y Direccionamiento al Cliente (COM-DAC-P01)	Cajas COMTECO (COM-DCB-P02)

f) DEFINICIONES

Certificado de Aportación: Documento legal que representa el aporte como socio de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios COMTECO R.L. (actualmente el valor del certificado de aportación es de \$us 1.500)

CRM: (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

DTH: (Recepción directa por el telespectador) Televisión por satélite

Dúo Pack: Paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable e Internet

Internet HSPA: (High Speed Packet Access), combinación de tecnologías posteriores a 3G

Modem ADSL: (modulator-demodulator) Equipo que sirve para modular y demodular una señal portadora mediante otra señal de entrada moduladora. Con ADSL se trata de aprovechar el mismo cableado del teléfono analógico para la transmisión de datos de Internet a alta velocidad

Modem VDSL: (modulator-demodulator) Equipo que sirve para modular y demodular una señal portadora mediante otra señal de entrada moduladora. Con **VDSL** o **VHDSL**, (de Veryhigh-bit-rate-Digital Subscriber Line) “línea de abonado digital de muy alta tasa de transferencia”, es una tecnología de acceso a internet de banda ancha perteneciente a la familia de tecnologías xDSL que transmiten los impulsos sobre el cable de par trenzado de la línea telefónica convencional.

Multipack paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable, Internet y Telefonía Básica

Resumen de pedido: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

ONT:(Optical Network Terminal) Dispositivo que recibe la señal óptica de la Red Óptica Pasiva PON y proporciona interfaces de conexión para el abonado. Al mismo tiempo, también envía el tráfico de abonados a la OLT (Optical Line Terminal) para cerrar el enlace de comunicación con el centro.

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 mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

Servicios Complementarios – Suplementarios: Elementos que las empresas han definido de acuerdo a las preferencias del consumidor y su capacidad de pago, con cargo; ej. Identificador de llamadas, conferencia tripartita, Pin y otros.

Transceiver:Dispositivo que se encarga de realizar funciones de recepción de una comunicación contando con un circuito eléctrico que permite un procesamiento para también realizar la transmisión de esta información sin importar su diseño o formato.

Telefonía Fija Adicional: Servicio de comunicación por medio de voz entre terminales fijos por un medio definido, que ofrece COMTECO en forma adicional a la línea socio (gemela o trilliza)

Telefonía Fija Usuario:Servicio de comunicación por medio de voz, según modalidades: alquiler, social, institucional, ejecutiva

Telefonía InalámbricaHSPA+: (High SpeedPacket Access) Servicio de voz 4Gtransmitida por intermedio de paquetes conmutados

Televisión DTH: Servicio de televisión satelital

Televisión por Cable: Servicio de señales de audio y video por medio de cable

TV Digital:se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. La televisión digital codifica sus señales abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

Usuario:Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente proceso comprende:

a) Venta de Internet

1. Venta de Internet, cobre o fibra
2. Venta de Internet inalámbrico HSPA

b) Venta de Televisión

3. Venta de TV HFC
4. Venta de TV Digital
5. Venta de Televisión DTH

c) Venta de Telefonía

6. Venta Certificado de Aportación (Telefonía Socio (Telefonía Fija o HSPA))
7. Venta Telefonía Usuario (Telefonía Fija o HSPA)

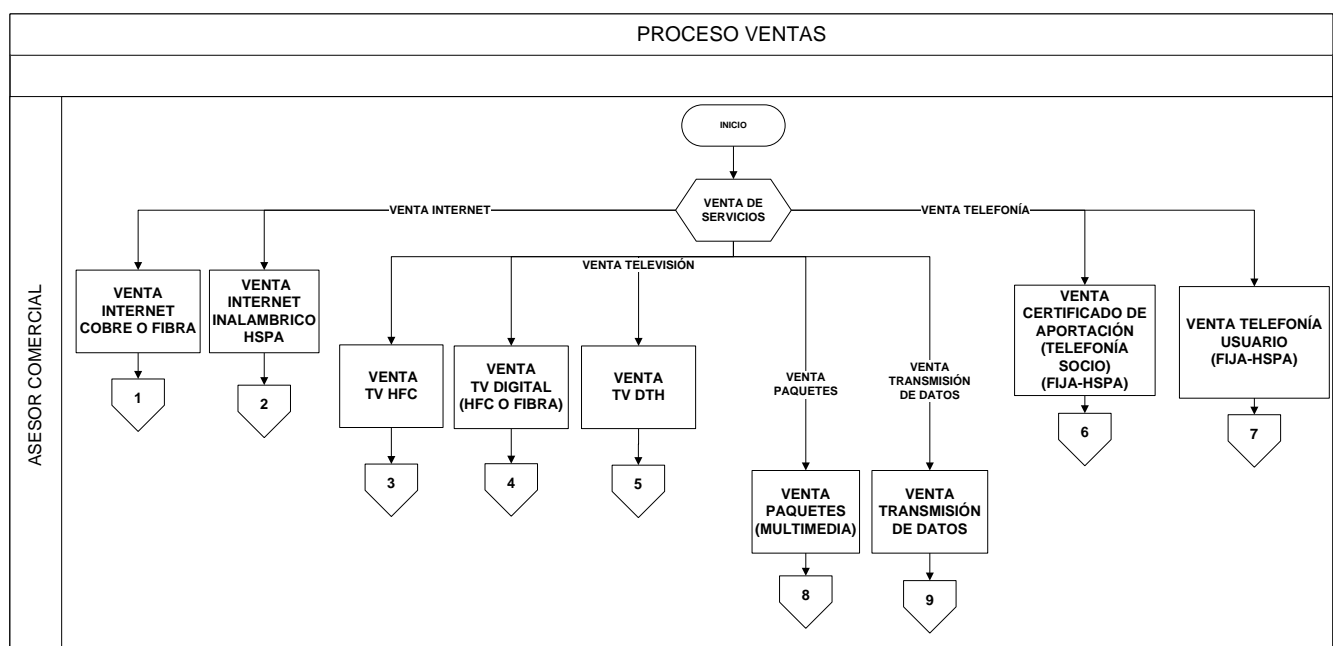
d) Venta de Paquete de Servicios

8. Venta de Paquete de Servicios Duopack o Multipack

e) Venta de Transmisión de Datos

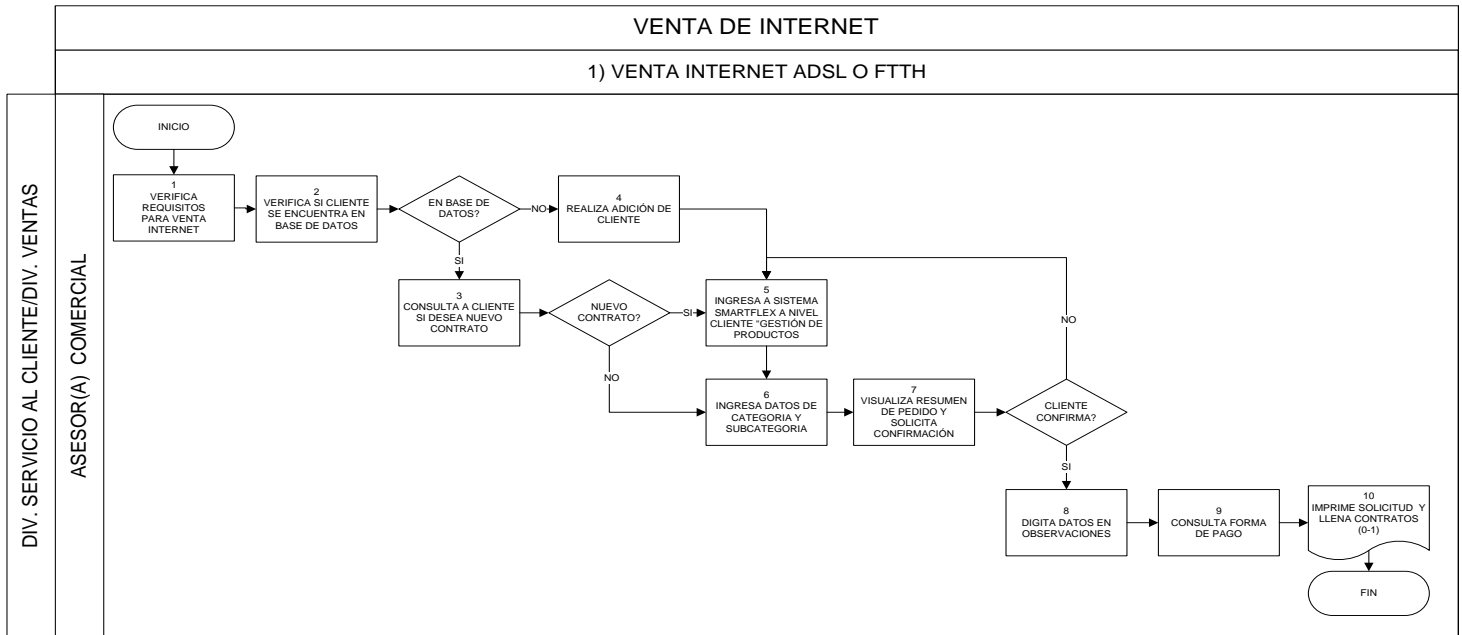
9. Venta de Transmisión de Datos

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL VENTA DE SERVICIOS



A) VENTA DE INTERNET

PROCEDIMIENTO 1. VENTA INTERNET (ADSL O FTTH)



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta Internet

- 1.1. Verifica requisitos según Anexo 1 para venta de servicio de Internet.
- 1.2. Revisa si existe capacidad técnica según tecnología ADSL, VDSL (cobre), o FTTH (fibra óptica).
 - Si existe, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- En caso de encontrarse en base de datos de la empresa, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, continúa con paso 4.

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea nuevo contrato, continua con paso 5
- Caso contrario, continua con paso 6.

4. Realiza adición de cliente

- 4.1. Realiza adición de cliente en Sistema Smartflex LBC-Adición de Cliente.

5. Ingres a Sistema Smartlex a nivel de cliente "Gestión de Productos"

- 5.1. Crea contrato tipo usuario.
- 5.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación.

6. Ingres a datos de categoría y subcategoría

- 6.1. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección.

6.2. Elige plan comercial y tiquea componentes requeridos según estructura del producto, en este caso, acceso (cobre o fibra) y equipo (modem ADSL, modem VDSL u ONT).

7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente.

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, retorna a paso 5.

8. Digita datos en observaciones

8.1. Digita tecnología a utilizar (cobre o fibra óptica), ubicación, características del domicilio y teléfonos del cliente.

9. Consulta a cliente forma de pago

- Si es a crédito, continúa con paso 9.1
- Si es al contado, continúa con paso 9.2

9.1. Mantiene destickeado flag “genera factura” (si no tiene costo de instalación o si es factura recurrente)

9.2. Mantiene tickeado flag “genera factura” o promoción instalación costo cero.

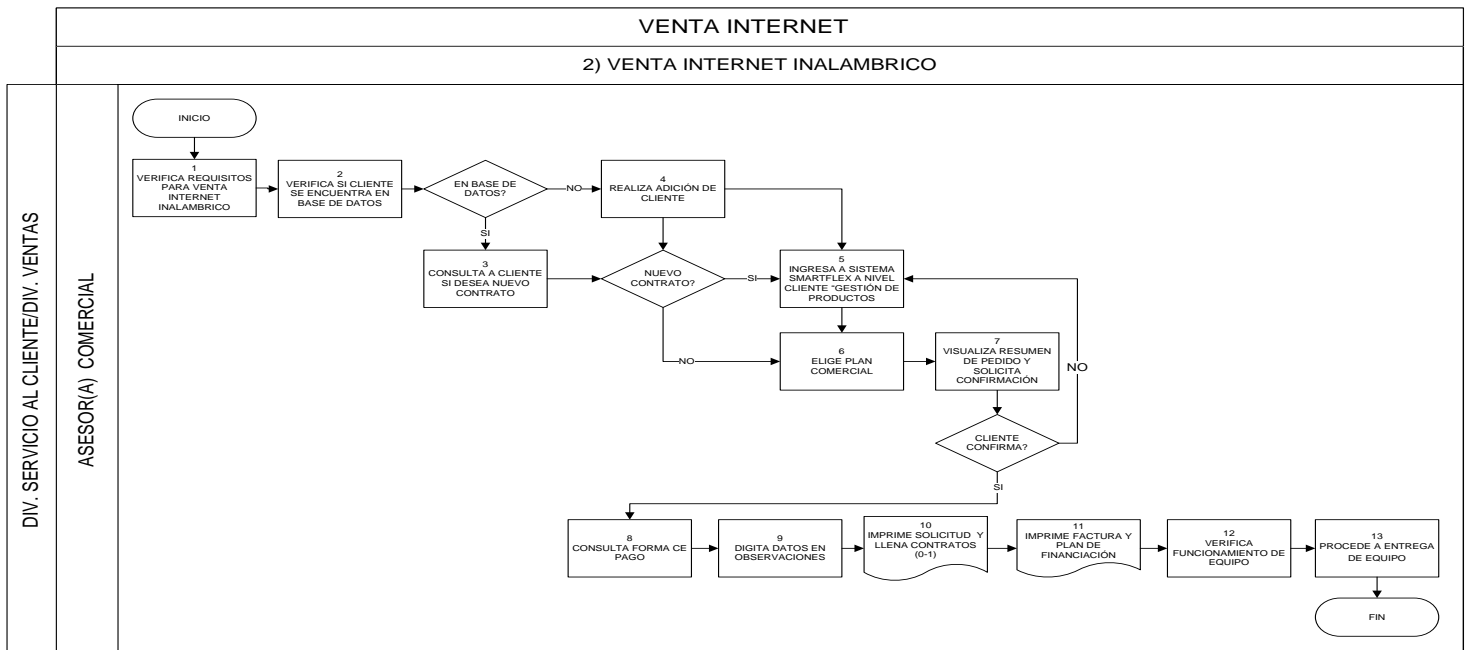
10. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato (caso fibra)

10.1. Recaba firma de cliente

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

10.2. Direcciona a cliente a Caja (en caso de pago al contado), con lo que concluye el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 2.- VENTA INTERNET INALAMBRICO HSPA+



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta internet inalambrico

1.1. Verifica requisitos para venta Internet HSPA+ según Anexo 1

1.2. Verifica si existe factibilidad técnica

- Si existe factibilidad técnica del servicio (cobertura sobre la plataforma inalámbrica HSPA+) continúa con paso siguiente
- Caso contrario, comunica a cliente que no existe cobertura en el área y concluye el procedimiento.

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- En caso de encontrarse en base de datos de la Empresa, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, continúa con paso 4.

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea nuevo contrato, continúa con paso 5
- Caso contrario, continúa con paso 6.

4. Realiza adición de cliente

4.1. Realiza adición de cliente en sistema Smartflex (LBC-Adición de Cliente).

5. Ingresa a sistema Smartflex a nivel de cliente “Gestión de Productos”

5.1. Crea contrato tipo socio/usuario

5.2. Ingresa dirección de cobro y ciclo de facturación

6. Elige plan comercial

6.1. Ticea componentes requeridos según estructura del producto, en este caso: Equipo telefónico que dispone de base, auricular, cable de conexión, antena, tarjeta USIM, batería, cargador de corriente, cable.

6.2. Registra el USIM, y número de serie en sistema

6.3. Visualiza e introduce Código de IMEI del equipo

6.4. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección

7. Visualiza resumen de pedido, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 5

8. Consulta forma de pago de equipo

- Si es a crédito continua con paso 8.1
- Si es al contado, continua con paso 8.3

8.1. Elige plan de financiación.

8.2. Digita número de cuotas (1 a 12 meses de acuerdo a solicitud de cliente).

8.3. Digita valor de activación del servicio (al contado).

9. Digita datos en observaciones:

9.1. Digita tiempo mínimo de permanencia.

9.2. Digita características específicas del plan comercial (tarifa multimedia).

9.3. Mantiene tickeado generar factura.

10. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato.

10.1. Recaba firma de cliente.

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente.

11. Imprime factura por cancelar y plan de financiación para conocimiento del cliente.

11.1. Direcciona a cliente a caja con el documento original, indicando que debe retornar (para entrega de USIM).

12. Verifica funcionamiento de equipo

12.1. Efectúa demo de habilitación del servicio de Internet para que cliente replique en su domicilio, demostrando que el servicio de navegación funciona efectivamente

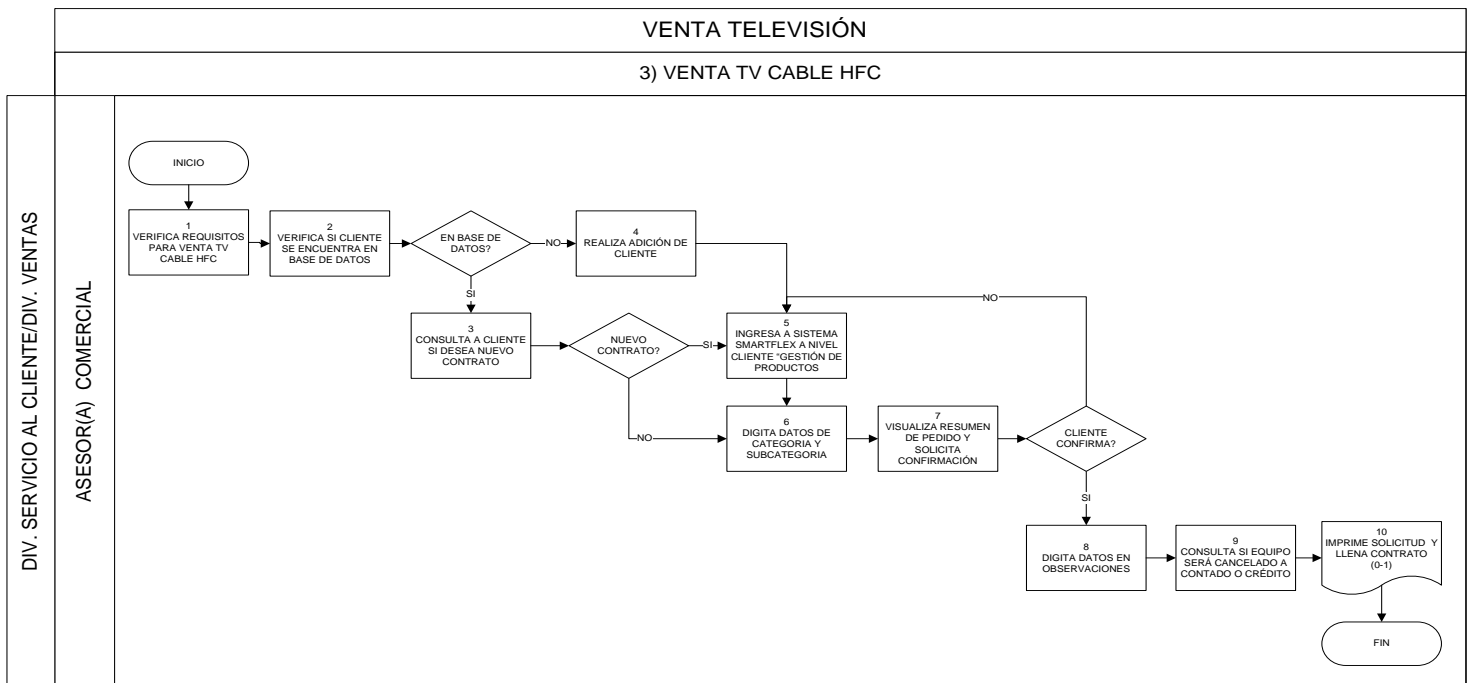
12.2. Registra nombre de cliente, código IMEI, número de factura en Certificado de Garantía (caso venta de CPE) (tiempo de garantía)

13. Procede a la entrega de equipo

13.1. Entrega equipo y accesorios, concluyendo el procedimiento.

B) VENTA DE TELEVISIÓN

PROCEDIMIENTO 3.- VENTA TV CABLE (HFC)



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta Tv Cable HFC

- 1.1. Verifica requisitos según Anexo 2, para venta Tv Cable HFC
- 1.2. Verifica cobertura técnica

- Si existe cobertura según tecnología, continua con paso siguiente
- Caso contrario concluye el procedimiento

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- Si cliente se encuentra en base de datos de la Empresa, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 4

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea nuevo contrato, continua con paso 5
- Caso contrario, continua con paso 6

4. Realiza adición de cliente

- 4.1. Realiza adición de cliente en Sistema Smartflex, LBC-Adición de Cliente

5. Ingresa a Sistema Smartflex a nivel de cliente “Gestión de Productos”

- 5.1. Crea contrato usuario
- 5.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación.

6. Ingresa datos de categoría y subcategoría

- 6.1. Digita datos de dirección de instalación geográfica. Verificando si corresponde el uso de mapa referencial
- 6.2. Elige plan comercial y ticea componentes requeridos según estructura del producto y política comercial (derivado, paquete Oro, etc.)

7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 5

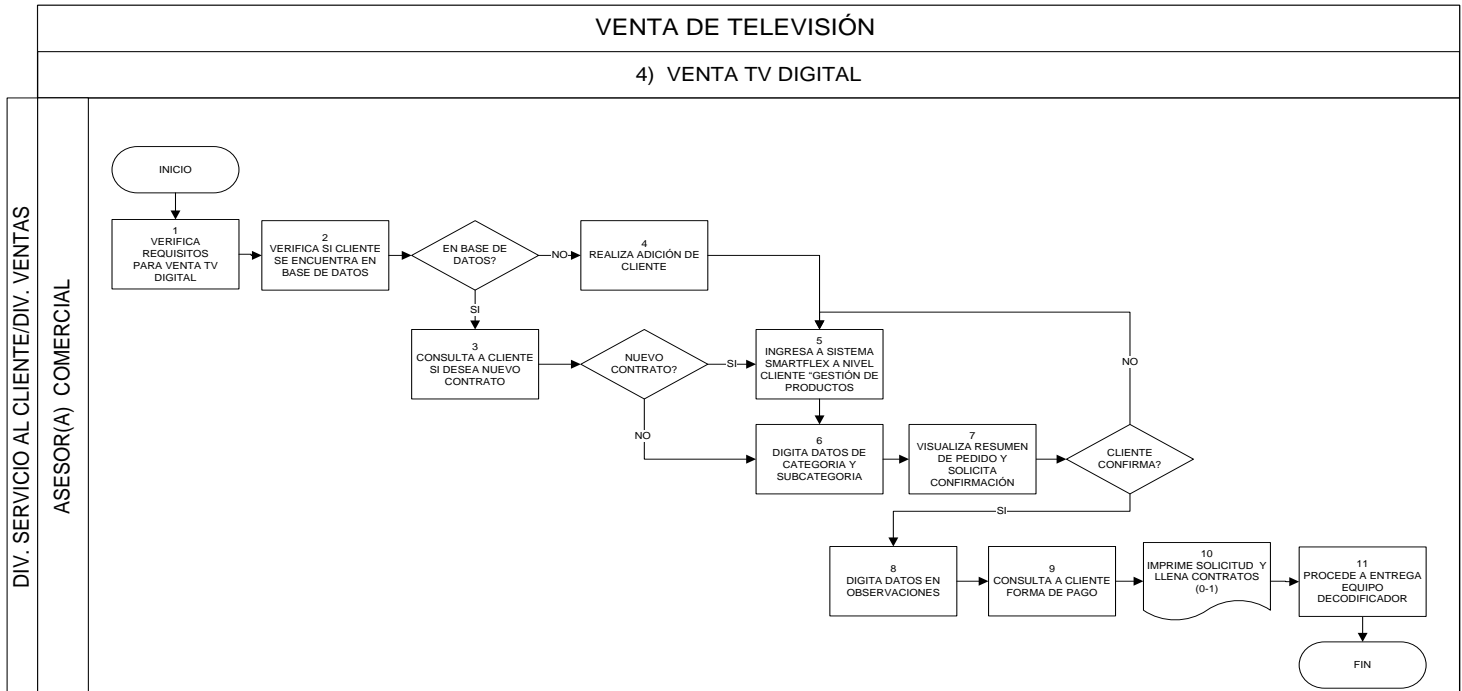
8. Digita datos en observaciones

- 8.1. Digita ubicación, características del domicilio y teléfonos del cliente

9. Imprime Solicitud de Servicios y llena datos en Contrato de Servicios

- 9.1. Recaba firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para clientecon lo que concluye el procedimiento

PROCEDIMIENTO 4.- VENTA TELEVISIÓN DIGITAL (HFC O FIBRA)



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta Tv digital.

- 1.1. Verifica requisitos para venta Tv digital(HFC o Fibra) según Anexo 2
- 1.2. Verifica cobertura técnica.

- Si existe cobertura para Tv digital, continua con paso siguiente
- Caso contrario concluye el procedimiento

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa.

- Si cliente se encuentra en base de datos de la Empresa, continúa con paso 3.
- Caso contrario, continúa con paso 4.

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente).

- Si desea nuevo contrato, continua con paso 5
- Caso contrario, continua con paso 6

4. Realiza adición de cliente.

- 4.1. Realiza adición de cliente en sistema Smartflex LBC-Adición de Cliente

5. Ingres a Sistema Smartflex a nivel de cliente "Gestión de Productos"

- 5.1. Crea contrato tipo usuario
- 5.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación

6. Ingres a datos de categoría y subcategoría

- 6.1. Digita datos de dirección de instalación geográfica. Verificando si corresponde el uso de mapa referencial (Cartucho geográfico)

6.2. Elige plan comercial

6.3. Ticea componentes requeridos según estructura del producto y política comercial (número de puntos con decodificador, plan comercial Superior).

7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 5

8. Digita datos en observaciones

8.1. Digita ubicación, datos técnicos (caso Fibra) características del domicilio y teléfonos del cliente. En caso de migración de cobre a fibra, coloca recoger equipo modem y cortar Tv Cable del TAP.

9. Consulta a cliente forma de pago

- Si es a crédito, continúa con paso 9.1
- Si es al contado, continúa con paso 9.2

9.1. Mantiene destickeado flag “genera factura” (si no tiene costo de instalación o si es factura recurrente)

9.2. Mantiene tickeado flag “genera factura” o promoción instalación costo cero.

10. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato Equipos y Accesorios TV Digital

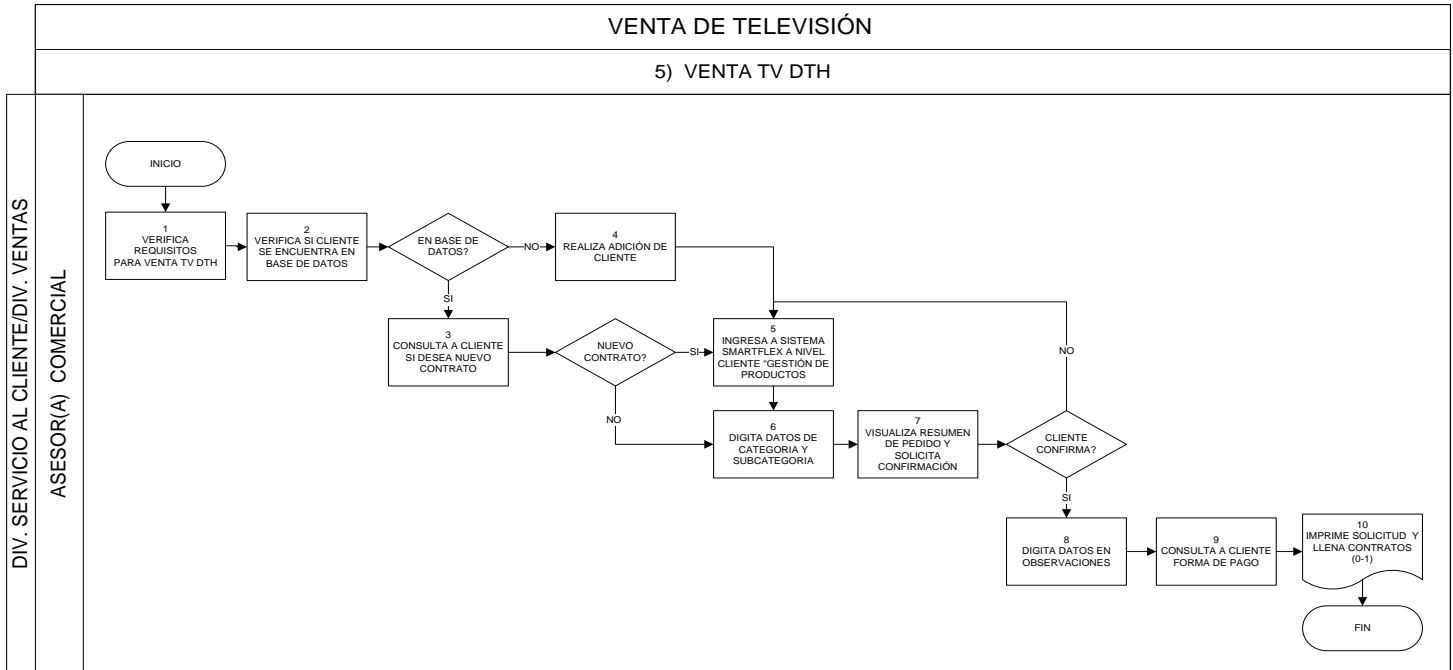
10.1. Recaba firma de cliente

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

11. Procede a la entrega de equipo decodificador (si es instalación nueva, Técnico Multiservicios lleva equipo decodificador)

11.1. Entrega equipo decodificador y accesorios TV Digital, de conformidad al procedimiento “Entrega de Equipo Decodificador TV Digital” (COM-DSC-P13), concluyendo el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 5.- VENTA TELEVISIÓN DTH (SATELITAL)



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta televisión DTH satelital

- 1.1. Verifica requisitos para venta televisión DTH según Anexo 2.
- 1.2. Verifica cobertura para TV DTH

- Si existe cobertura, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- En caso de encontrarse en base de datos de la empresa, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 4

3. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea nuevo contrato, continua con paso 5
- Caso contrario, continua con paso 6

4. Realiza adición de cliente

- 4.1. Realiza adición de cliente en sistema Smartflex LBC-Adición de Cliente

5. Ingresar a Sistema Smartflex a nivel de cliente "Gestión de Productos"

- 5.1. Crea contrato tipo usuario
- 5.2. Ingresar dirección de cobro y ciclo de facturación.

6. Digita datos de categoría y subcategoría.

- 6.1. Digita datos de dirección de instalación.
- 6.2. Elige plan comercial

6.3. Ticea componentes requeridos según estructura del producto (automáticamente antena es tomada en cuenta para que técnico multiservicios lleve a dirección de cliente en el procedimiento de instalación así como Smart card, set top box, control remoto)

7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 5.

8. Digita datos en observaciones

8.1. Digita ubicación, características del domicilio y teléfonos del cliente.

9. Consulta a cliente forma de pago

- Si es a crédito, continúa con paso 9.1
- Si es al contado, continúa con paso 9.2

9.1. Mantiene destickeado flag “genera factura” (si no tiene costo de instalación o si es factura recurrente)

9.2. Mantiene tickeado flag “genera factura” o promoción instalación costo cero

10. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato

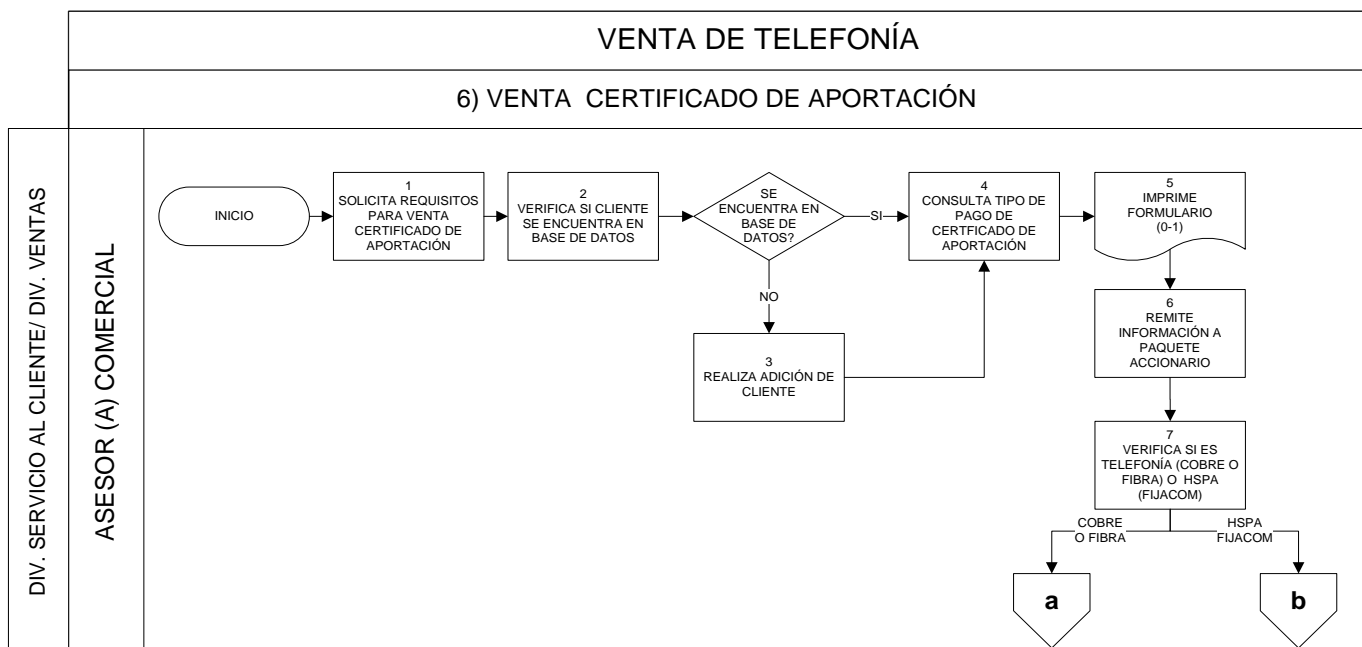
10.1. Recaba firma de cliente

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

10.2. Direcciona a cliente a Caja (en caso de pago al contado), con lo que concluye el procedimiento.

C) VENTA DE TELEFONÍA

PROCEDIMIENTO 6.- VENTA CERTIFICADO DE APORTACIÓN



ASESOR COMERCIAL

1. Solicita requisitos para venta Certificado de Aportación

1.1. Solicita requisitos según Anexo 3

2. Verifica si cliente se encuentra en base de datos de la empresa

- En caso de encontrarse en base de datos de la empresa, continúa con paso 4
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

3. Realiza adición de cliente

3.1. Realiza adición de cliente en Sistema Smartflex, LBC-Adición de Cliente

4. Consulta tipo de pago de Certificado de Aportación

- Si es a crédito, continúa con paso 4.1.
- Si es al contado, continúa con paso 4.3.

4.1. Mantiene destickeado flag “genera factura”.

4.2. Elige plan consultando número de cuotas (1 a 5 años para certificado de aportación), cuota inicial de certificado de aportación (\$us 100.-), valor derecho de instalación y otros.

4.3. Mantiene tickeado flag “genera factura” y derecho de instalación costo cero.

5. Imprime Formulario Venta de Certificado de Aportación,

5.1. Recaba firma, entrega formulario

- Original para cliente
- Copia para COMTECO

6. Remite información a Paquete Accionario

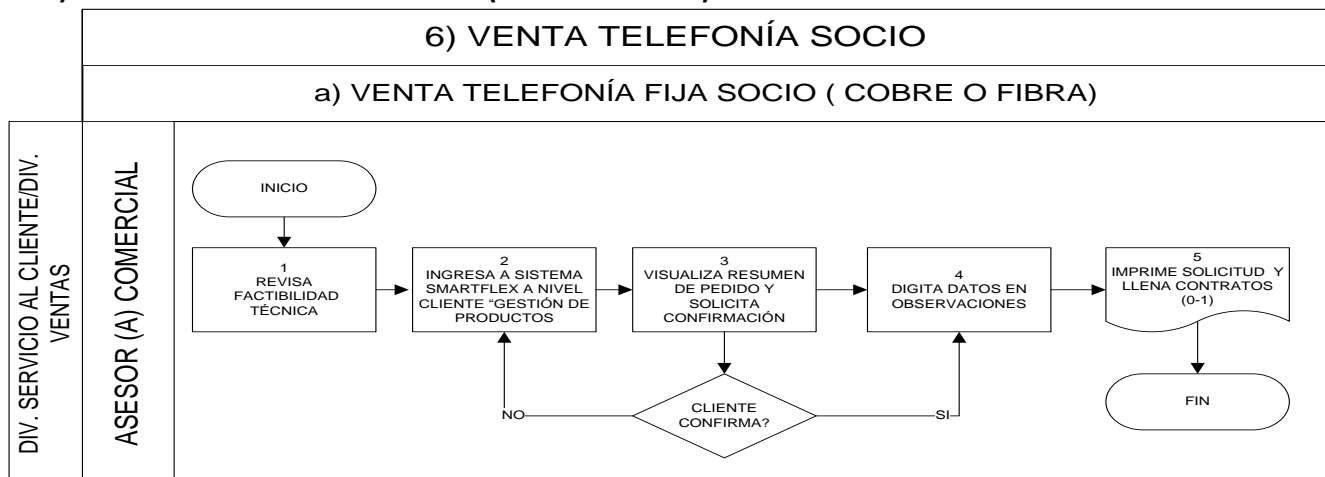
6.1. Remite información de socio, mediante sistema, a PAC.

7. Verifica si es Telefonía fija (cobre o fibra) o Telefonía HSPA (Fijacom)

7.1. Si es Telefonía fija (cobre o fibra), continúa con inciso a)

7.2. Si es Telefonía HSPA+ (Fijacom), continúa con inciso b)

a) VENTA TELEFONÍA FIJA SOCIO (COBRE O FIBRA)



ASESOR COMERCIAL

1. Revisa factibilidad técnica

1.1. Revisa si existe factibilidad técnica en la zona, para ofertar telefonía fija por cobre o fibra.

2. Ingresar a sistema Smartflex a nivel de cliente, "Gestión de Productos"

2.1. Crea contrato tipo SOCIO ingresando dirección de cobro, ciclo de facturación

2.2. Digita datos de dirección de instalación (asignación asistida en coordinación con Depto. Gestión de Red)

2.3. Ingresar datos de categoría y subcategoría

2.4. Elige plan comercial y ticea componentes requeridos según estructura del producto (tráfico y servicios suplementarios).

3. Visualiza resumen de pedido solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 2

4. Digita datos en observaciones

4.1. Digita ubicación, características del domicilio, teléfono de referencia de cliente, llena campos de servicios suplementarios y otros. Digita datos técnicos (caso fibra).

5. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato (caso fibra)

5.1. Recaba firma de cliente

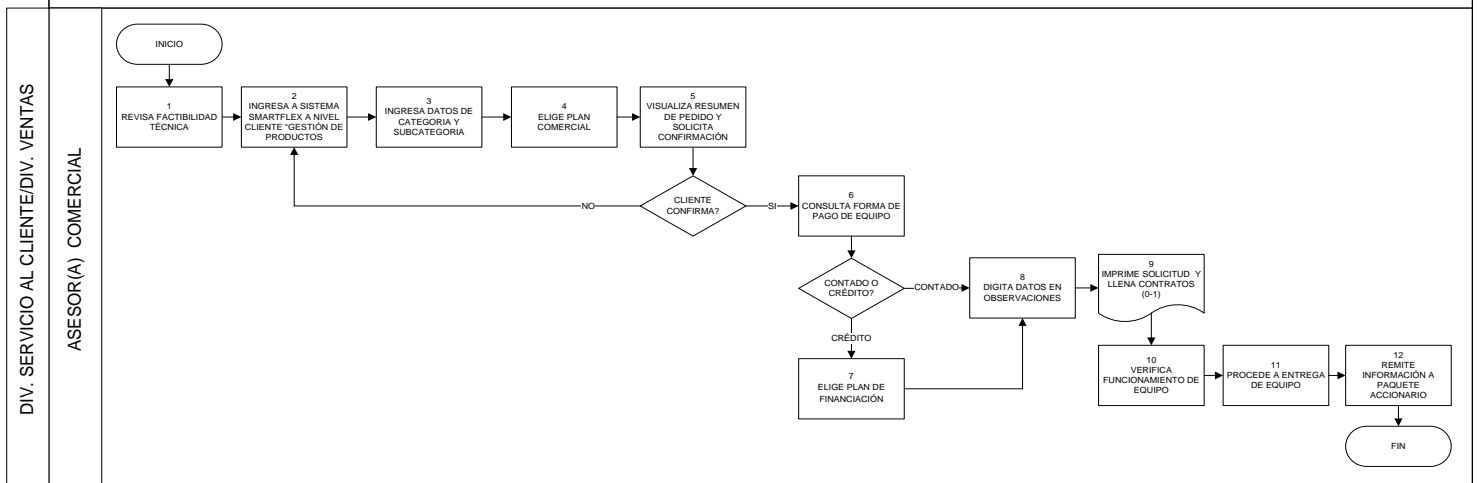
- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

5.2. Direcciona a cliente a Caja con documentación (en caso de cancelar cuota inicial de certificado de aportación, derecho de instalación y otros)

b) VENTA TELEFONIA INALAMBRICA HSPA+ SOCIO (FIJACOM)

6) VENTA TELEFONÍA SOCIO

b) VENTA TELEFONÍA INALAMBRICA HSPA (SOCIO) FIJACOM



ASESOR COMERCIAL

1. Revisa factibilidad técnica

1.1. Revisa factibilidad técnica para ofertar telefonía inalámbrica HSPA+ (Fijacom)

2. Ingresa a sistema Smartflex a nivel de cliente, “Gestión de Productos”

2.1. Crea contrato tipo SOCIO, ingresando dirección de cobro y ciclo de facturación.

3. Ingresa datos de categoría y subcategoría

3.1. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección (según Instrucción Operativa “Venta Fijacom Voz y Datos Comteco” (COM-DSC-P16).

4. Elige plan comercial

4.1. Tickear componentes requeridos según estructura del producto, en este caso: Equipo telefónico que dispone de base, auricular, cable de conexión, antena, tarjeta USIM, batería, cargador de corriente, cable.

4.2. Registra el USIM, y número de serie en sistema

4.3. Visualiza e introduce Código de IMEI del equipo

4.4. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección

5. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 2

6. Consulta forma de pago de equipo (caso equipo celular)

- Si es a crédito continua con paso siguiente
- Si es al contado, continua con paso 8

7. Elige plan de financiación (caso equipo celular)

7.1. Digita número de cuotas (de acuerdo a solicitud de cliente)

8. Digita datos en observaciones

8.1. Digita ubicación, características del domicilio, teléfono de referencia de cliente y otros.

9. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato

9.1. Recaba firma de cliente

- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

9.2. Imprime Factura y Plan de financiación para conocimiento del cliente

9.3. Direcciona a cliente a Caja con documentación (cuota inicial de certificado de aportación, derecho de instalación, cuota inicial equipo (opcional)) indicando que debe retornar para continuar trámite.

10. Verifica funcionamiento de equipo

10.1. Verifica funcionamiento de equipo y de la USIM en un equipo de COMTECO.

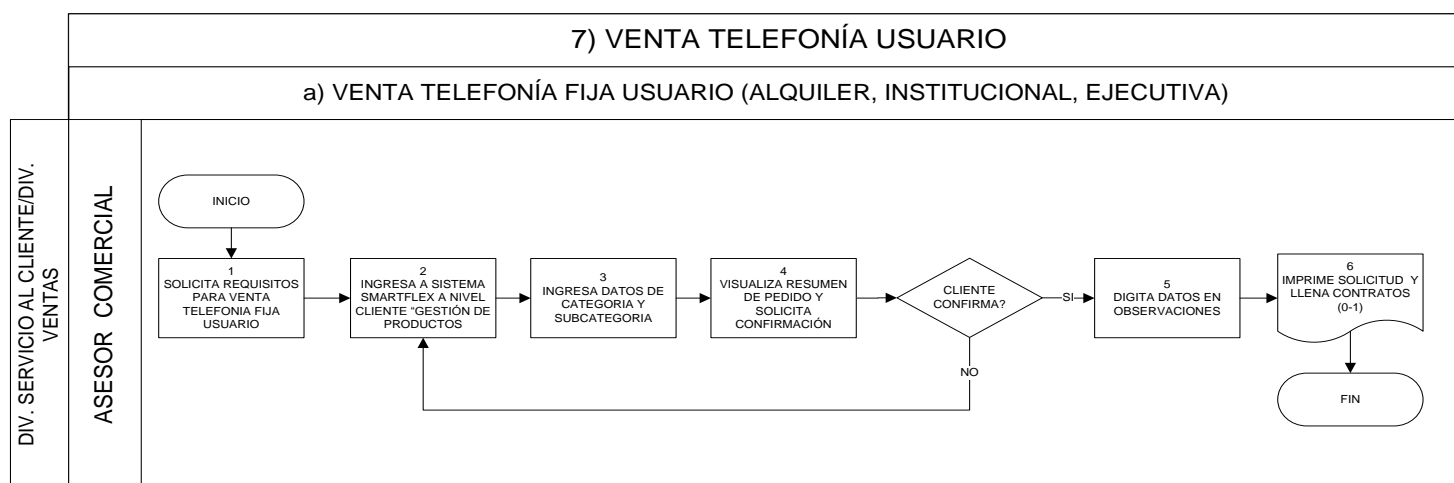
- 10.2. Invita a cliente a efectuar la primera llamada de prueba (explicando que una vez que se encuentre en su domicilio, debe efectuar el procedimiento de actualización de ubicación (traslado).
- 10.3. Registra nombre de cliente, código IMEI, número de factura en Certificado de Garantía (caso venta de CPE o celular)
- 10.4. Entrega Certificado de Garantía (equipo CPE)

11. Procede a entrega del equipo

- 11.1. Entrega equipo y accesorios

PROCEDIMIENTO 7.- VENTA TELEFONÍA USUARIO

a) VENTA TELEFONIA FIJA USUARIO (ALQUILER, INSTITUCIONAL, EJECUTIVA)



ASESOR COMERCIAL

1. Solicita requisitos para telefonía fija usuario

- 1.1. Verifica si cliente cumple requisitos según Anexo 3
- 1.2. Revisa si existe factibilidad técnica para ofertar telefonía fija cobre o fibra
 - Si existe factibilidad, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

2. Ingresar a sistema Smartflex a nivel de cliente "Gestión de Productos"

- 2.1. Crea contrato tipo USUARIO
- 2.2. Registra dirección de cobro, ciclo de facturación

3. Ingresar datos de categoría y subcategoría

- 3.1. Digita ubicación geográfica, barrio y dirección
- 3.2. Elige plan comercial y ticea componentes requeridos según estructura del producto y política comercial vigente.

4. Visualiza resumen de pedido solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 2

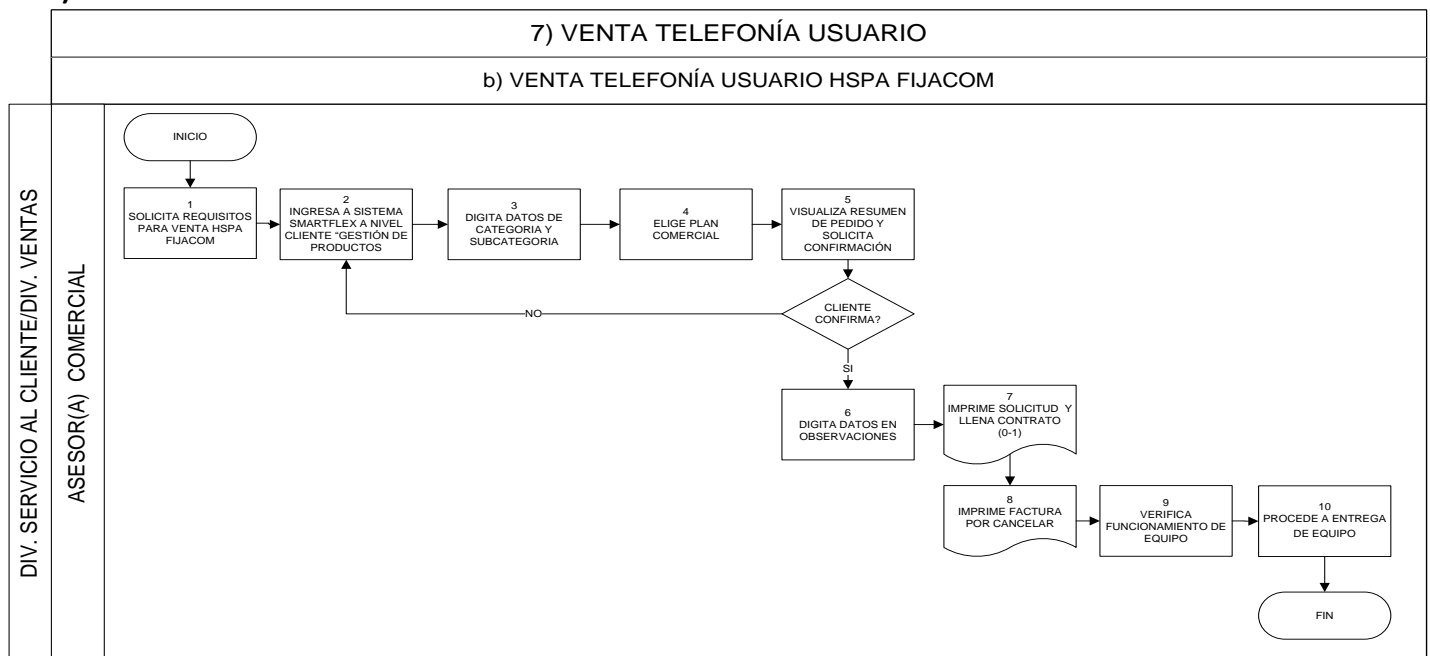
5. Digita datos en observaciones

- 5.1. Digita ubicación, características del domicilio, teléfono de referencia de cliente, llena campos de servicios suplementarios y otros. Digita datos técnicos (caso fibra).
- 5.2. Mantiene tickeado flag “genera factura”, por instalación al contado.

6. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato (caso fibra).

- 6.1. Recaba firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente
- 6.2. Direcciona a cliente a Caja , concluyendo el procedimiento

b) VENTA TELEFONIA USUARIO HSPA +



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos para venta HSPA

- 1.1. Verifica requisitos según Anexo 3
- 1.2. Verifica si existe factibilidad técnica del servicio
 - Si existe factibilidad técnica del servicio (cobertura sobre la plataforma inalámbrica HSPA+) continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Ingresar a Sistema Smartflex a nivel de cliente “Gestión de Productos”.

- 2.1. Crea contrato tipo USUARIO.
- 2.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación.

3. Digita datos de categoría y subcategoría

- 11.2. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección. ((según Instrucción Operativa “Venta Fijacom Voz y Datos Comteco” (COM-DSC-P16)).

4. Elige plan comercial

- 4.1. Tícea componentes requeridos según estructura del producto, en este caso: Equipo telefónico que dispone de base, auricular, cable de conexión, antena, tarjeta USIM, batería, cargador de corriente, cable, equipo celular (en caso de requerimiento de cliente)
- 4.2. Registra el USIM, y número de serie en sistema
- 4.3. Visualiza e introduce Código de IMEI del equipo
- 4.4. Digita datos de dirección de instalación geográfica, barrio y dirección

5. Visualiza resumen de pedido, solicitando confirmación al cliente

- 5.1. Solicita confirmación de cliente
 - Si cliente confirma, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, retorna a paso 3.

6. Digita datos en observaciones

- 6.1. Digita ubicación, características del domicilio, teléfono de referencia de cliente y otros.
- 6.2. Tíceaflag generar factura, por pago al contado (derecho de instalación, equipo (opcional) y otros)

7. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos Contrato de Servicios y Contrato de Comodato

- 7.1. Recaba firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente

8. Imprime factura por cancelar

- 8.1. Dirección a cliente a caja, con el documento original, indicando que debe retornar (para entrega de USIM).
- 8.2. Verifica factura, Formulario de Solicitud de Servicio, e IMEI del equipo a ser entregado.

9. Verifica funcionamiento de equipo

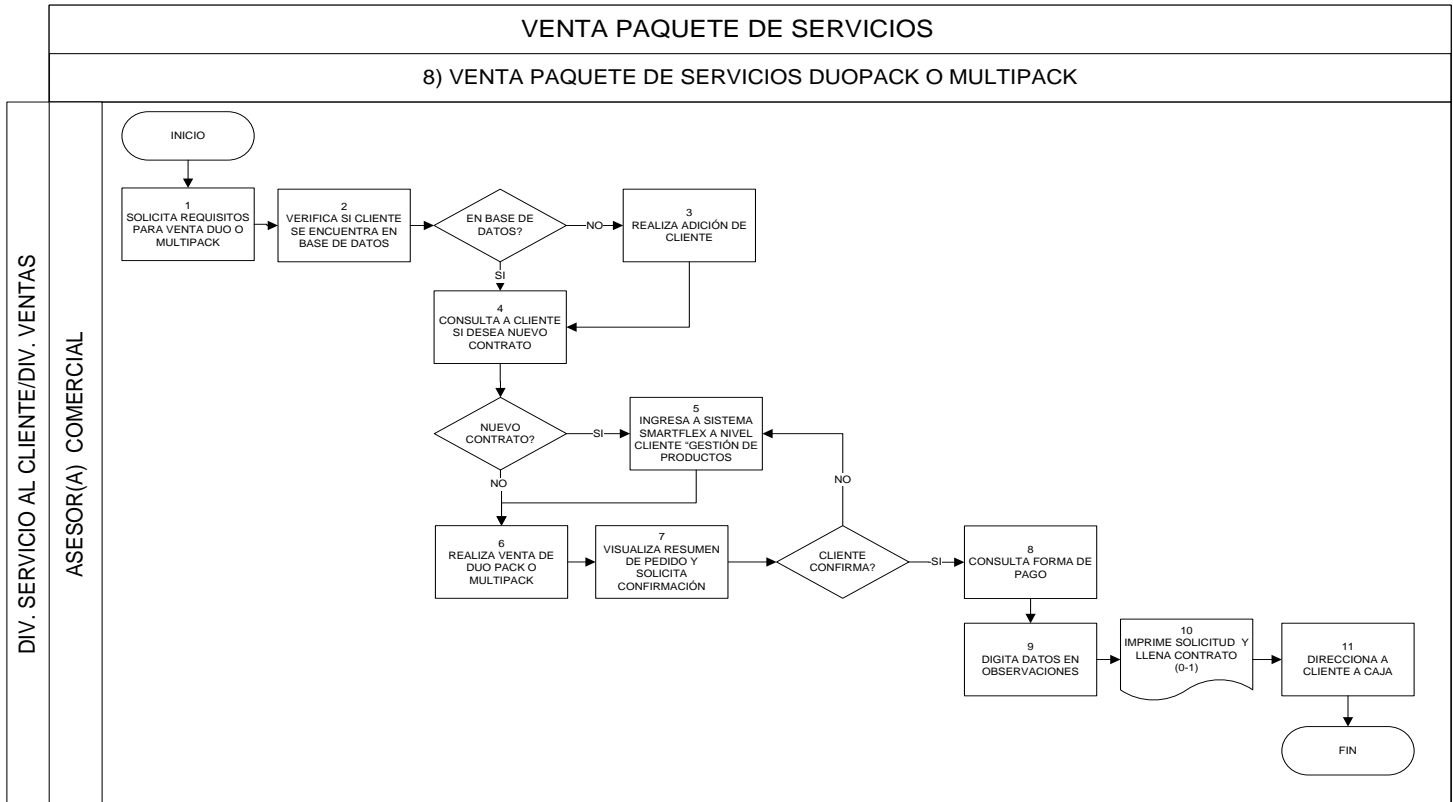
- 9.1. Verifica funcionamiento de equipo y de la USIM en un equipo de COMTECO.
- 9.2. Invita a cliente a efectuar la primera llamada de prueba (explicando que una vez que se encuentre en su domicilio, debe efectuar el procedimiento de actualización de ubicación (traslado)).
- 9.3. Registra nombre de cliente, código IMEI, número de factura en Certificado de Garantía (caso venta de CPE o celular)
- 9.4. Entrega Certificado de Garantía (equipo CPE)

10. Procede a entrega de equipo

- 10.1. Entrega equipo y accesorios (internet y telefonía), con lo que concluye el procedimiento

D) VENTA DE PAQUETE DE SERVICIOS NUEVOS

PROCEDIMIENTO 8.- VENTA PAQUETE DE SERVICIOS (DUO PACK Y MULTIPACK)



ASESOR COMERCIAL

1. Solicita requisitos para venta Duopack o Multipack

- 1.1. Solicita requisitos para acceder al paquete de servicios, según Anexo 4
- 1.2. Verifica capacidad técnica y cobertura para la instalación (cobre o fibra)
 - En caso de existir factibilidad técnica, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Verifica en sistema si se encuentra en base de datos de la empresa

- Si cliente se encuentra en base de datos, continúa con paso 4
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

3. Realiza adición de cliente

- 3.1. Realiza adición de cliente en sistema LBC Adición de cliente

4. Consulta a cliente si desea nuevo contrato (factura independiente)

- Si desea contrato independiente, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 6

5. Ingresa a sistema Smartflex a nivel de cliente "Gestión de Productos"

- 5.1. Crea contrato tipo SOCIO/USUARIO
- 5.2. Registra dirección de cobro, ciclo de facturación.

6. Realiza la venta del producto Duo Pack, o Multipack

6.1. Digita instalaciones nuevas para todos los servicios, tomando en cuenta lo siguiente:

- En Telefonía fija: llamadas locales ilimitadas, (llamadas de larga distancia y a celulares a requerimiento del cliente), Equipo ONT (caso fibra).
- En Internet: velocidad (de acuerdo a plan), equipo: modem ADSL/VDSL u ONT
- En TV: Paquete de canales, (HFC, fibra, digital, derivados), equipo: decodificador, ONT

7. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

- 7.1. Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- 7.2. Caso contrario, retorna a paso 5

8. Consulta a cliente forma de pago

- 8.1. Si es a crédito, continúa con paso 8.3
- 8.2. Si es al contado, continúa con paso 8.4
- 8.3. Mantiene destickeado flag “genera factura” (si no tiene costo de instalación o si es factura recurrente)
- 8.4. Mantiene tickeado flag “genera factura” (o promoción instalación costo cero).

9. Digita datos en observaciones

- 9.1. Digita ubicación, características del domicilio, teléfono de referencia de cliente y otros.

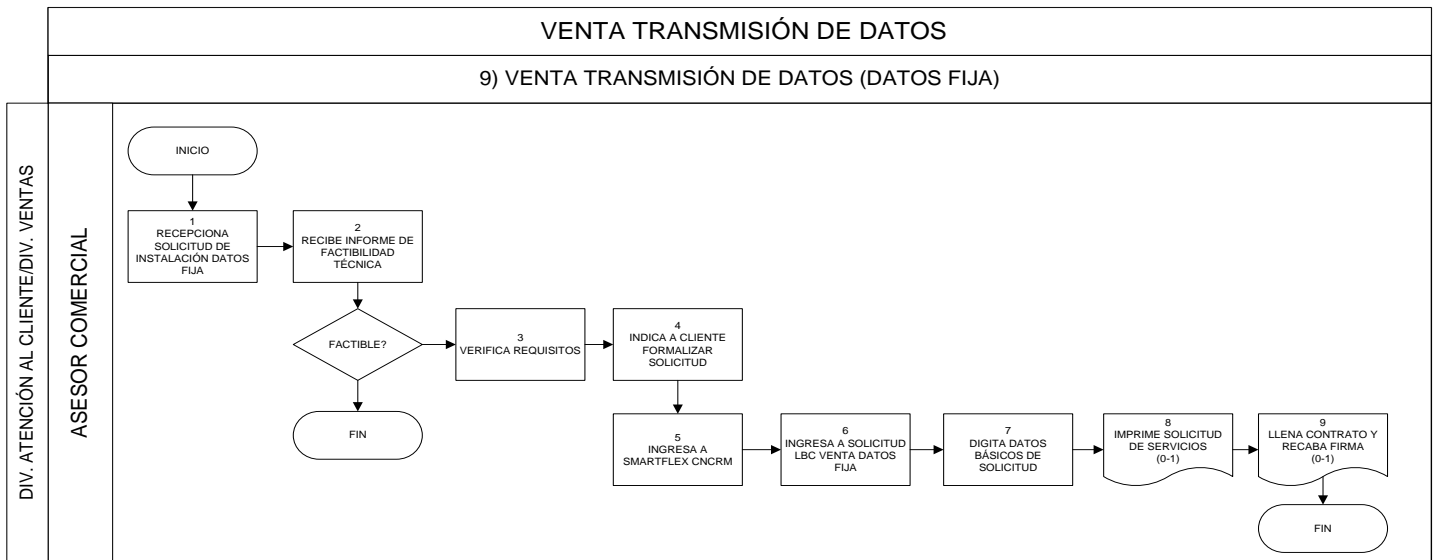
10. Imprime solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato (según el caso)

- 10.1. Recaba firma de cliente
 - Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente
 -

11. Direcciona a cliente a Caja (en caso de pago al contado), con lo que concluye el procedimiento.

E) VENTA DE TRANSMISIÓN DE DATOS

PROCEDIMIENTO 9.- TRANSMISIÓN DE DATOS(DATOS FIJA)



ASESOR COMERCIAL

1. Recepciona solicitud de instalación del servicio Datos Fija

- 1.1. Recepciona a través de: carta o e-mail.
- 1.2. Analiza tipo de solicitud y consulta factibilidad técnica

2. Recibe informe de factibilidad técnica

- 2.1. Recibe informe en base a gestión y coordinación con responsables (Desarrollo de Mercados, Depto. SDH/MPLS, Mantenimiento y Operación fibra óptica), según procedimiento "Instalación sobre Plataforma FTTH (Gpon o Transceiver)" (TEC-DPA-P17).
 - Si es factible, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

3. Verifica requisitos de servicio Datos Fija

- 3.1. Verifica requisitos según Anexo 5
- 3.2. Oferta según tarifario

4. Indica a cliente formalizar solicitud

- 4.1. Indica formalizar con nota escrita detallando servicio solicitado
- 4.2. Solicita detallar plan comercial, ancho de banda, número de teléfono a facturar, personal de contacto, dirección, etc.

5. Ingres a sistema Smartflex, módulo CNCRM_FVE

- 5.1. Verifica número de NIT, cuentas al día, contar con una línea de teléfono donde facturar y otros datos adicionales propios de la empresa.

6. Ingres a solicitud LBC-Venta datos fija

6.1. Registra datos de: dirección de instalación (ubicación geográfica, barrio y dirección).

7. Digita datos básicos de solicitud

7.1. Plan comercial, medio de recepción, uso, estrato y observación.

7.2. Carga cobro a línea o contrato.

7.3. Digita datos de extremo: Dirección de instalación, persona de contacto, tecnología (fibra, cobre, IP) y equipo.

7.4. Digita datos de canal: Protocolo de transmisión, ancho de banda y tipo de conexión.

8. Imprime Formulario de Solicitud de Servicios

8.1. Adjunta solicitud de la empresa y recaba firma

- Original para archivo
- Copia para cliente

9. Llena contrato de servicios, contrato de comodato y recaba firma.

- Original para archivo
- Copia para cliente

Concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
				ORIGINAL	COPIA
Telefonía Fija (socio)	Certificado Aportación	F	A	1	1
	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio Local de Telecomunicaciones	F	M	1	1
	Contrato de Comodato (caso fibra)	F	M	1	1
HSPA+ (Telefonía Inalámbrica)	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio Local de Telecomunicaciones	F	M	1	1
	Factura por Cancelar (para orientar al cliente)	F	A	1	0
	Plan de Financiación Equipo (crédito)	F	A	1	1
	Certificado de Garantía	F	M	1	0
	Contrato de Comodato	F	M	1	1
Internet	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1

	Contrato de Suministro de Servicios de Valor Agregado a Través de la Red Internet	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipo Modem, ONT y Accesorios	F	M	1	1
Internet Inalámbrico HSPA+	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de suministro de Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet	F	M	1	1
	Factura por Cancelar (para orientar al cliente)	F	A	1	1
	Plan de Financiación Equipo (crédito)	F	A	1	1
	Contrato de Comodato	F	M	1	1
TV Cable HFC o FIBRA	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro de Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video por Medio de Cable	F	M	1	1
	Contrato de Comodato (caso fibra)	F	M	1	1
Televisión DTH	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video Satelital Directo	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1
Tv Digital	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de Suministro del Servicio de Distribución de Señales de Audio y Video Satelital Directo	F	M	1	1
	Contrato de Comodato Equipos y Accesorios	F	M	1	1
Multimedia (Duopack-Multipack)	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de suministro del servicio local de telecomunicaciones (Telefonía)	F	M	1	1
	Contrato de suministro del servicio de distribución de señales de audio y video por cable	F	M	1	1
	Contrato de suministro del servicio de distribución de señales de audio y video (digital)	F	M	1	1

	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1
	Contrato de comodato equipo modem y accesorios (Banda ancha DTH)	F	M	1	1
	Contrato de suministro de servicios de valor agregado a través de la red internet (Banda Ancha)	F	M	1	1
Transmisión de Datos	Solicitud de Servicios Corporativos	F	A	1	1
	Contrato de suministro de servicios de Transmisión de Datos (Datos Fija)	F	M	1	1
	Contrato de Comodato	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro eficaz de solicitudes de venta de servicios de COMTECO	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente Div. Ventas	Asesor Comercial	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{(Total solicitudes de venta registradas eficazmente)}}{\text{Total solicitudes de venta registradas}} \times 100$ <p>Nota: ventas registradas eficazmente, hace referencia a la digitación de solicitudes sin errores de datos u omisiones.</p>				
PARÁMETRO	<p>Mayor o igual a 98%: Aceptado</p> <p>Menor a 98%: Observado</p>				

IV.- ANEXOS

Anexo1.- REQUISITOS INTERNET

POST PAGO RESIDENCIAL	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar C.I. del cliente. • No tener deudas en COMTECO. • No estar dentro la Central de Riesgos Interna. • Si solicita tercera persona debe presentar: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de autorización del Socio. • Fotocopia C.I. socio y tramitador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Solicitud del servicio. • Fotocopia N.I.T. • Fotocopia C.I. del Representante Legal y tramitador. • Poder del Representante Legal
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>(Nacional) Fotocopia de Cédula de Identidad.</p> <p>(*) Referencias financieras: Uno de los siguientes documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia última papeleta de sueldo o • Extracto bancario de los últimos 3 meses o • Último extracto tarjeta de crédito o • Formulario pago de impuestos <p>(*) Este requisito solo será necesario exigir en la venta de servicios cuya tarifa mensual sea igual o mayor a Bs. 430.- a partir de este monto procede la verificación en el Infocred externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia Cédula de Identidad del Representante Legal. • Fotocopia Poder Notarial del Representante Legal. • Carta de Solicitud que registra el producto y plan a contratar y las características de la empresa (Firma y sello de empresa) • Fotocopia N.I.T.
POST PAGO EMPRESARIAL/NEGOCIO	
PROFESIONAL/EMPRESARIAL	CIBERCAFE
<ul style="list-style-type: none"> • Carnet de Identidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Registro en la ATT, Licencia de funcionamiento de la actividad económica. Ejm: Café Internet, locutorios
PAGO ADELANTADO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia C.I. (Carnet de Extranjería o Pasaporte) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia N.I.T. • Fotocopia Carnet Identidad Representante Legal • Carta de Solicitud del servicio • Poderdel Representante Legal <p>Para Extranjero que no acredita residencia, se ofertara solo MODALIDAD PREPAGO de 3, 6 y 12 meses.</p>
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Cédula de Identidad. (Carnet de Extranjería o Pasaporte) • En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja documento que avale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de NIT. • Fotocopia del CI del Representante Legal. • Carta de Solicitud del Servicio.

Anexo 2.- REQUISITOS TELEVISIÓN

POST PAGO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA (Hoteles, Clínicas, otros)
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar C.I. del socio <p>Plan Oro Tercera edad :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar fotocopia C. I. del socio (a) que identifique ser de la tercera edad (Mayor a 60 años). <p>Plan Oro adicional-Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar fotocopia C. I. del socio (a) • Ser usuario activo con servicio Duo o Multipack • Solicitar para domicilios que no contaba con el servicio TV cable o por el lapso de seis meses • Aceptar que la facturación de este plan esté anexada al Plan Multimedia principal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar fotocopia N.I.T. • Fotocopia Licencia de funcionamiento • Cantidad mínima de 12 puntos
PAGO ADELANTADO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia C.I. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia N.I.T. • Fotocopia Carnet Identidad Representante Legal • Carta de Solicitud del servicio
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Cédula de Identidad. (Carnet de Extranjería o Pasaporte) • En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja documento que avale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de NIT. • Fotocopia del CI del Representante Legal. • Carta de Solicitud del Servicio. <p>Para Extranjero se ofertara solo MODALIDAD PREPAGO de 3, 6 y 12 meses.</p>

DTH SATELITAL

POST PAGO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar C.I. del socio 	
NO SOCIO	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer plan PREPAGO 3, 6 y 12 meses *Presentar fotocopia C. I. del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •
PAGO ADELANTADO	
SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia C.I. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia N.I.T. • Fotocopia Carnet Identidad Representante Legal • Carta de Solicitud del servicio
NO SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Cédula de Identidad. (Carnet de Extranjería o Pasaporte) • En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja documento que avale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de NIT. • Fotocopia del CI del Representante Legal. • Carta de Solicitud del Servicio. <p>Para Extranjero se ofertara solo MODALIDAD PREPAGO de 3, 6 y 12 meses.</p>

Anexo 3.- REQUISITOS TELEFONIA

SOCIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Identidad • Ser mayor de edad o presentarse con el tutor (18 años) • Pago Derecho de instalación (contado o crédito) • Si es al contado Derecho de instalación cero • Si es a crédito cancela cuota inicial de Certificado de Aportación \$us 100.- • Si tramita un tercero, carta de solicitud y fotocopia C.I. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nota del o los representantes legales que acrediten al tramitador • Fotocopia de NIT • Fotocopia C.I. del Representante Legal y del tramitador
USUARIO	
LINEA ALQUILER/INSTITUCIONAL/EJECUTIVA	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia C.I. (Carnet de Extranjería o Pasaporte) • Si tramita un tercero carta de solicitud y fotocopia de C.I. • Pago derecho de instalación (contado) • En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. • Si trabaja, documento que avale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia Cédula de Identidad del Representante Legal. • Fotocopia Poder Notarial del Representante Legal. • Carta de Solicitud • Fotocopia N.I.T. • Pago derecho de instalación (contado)

Anexo 4.- REQUISITOS PAQUETES

RESIDENCIAL
<ul style="list-style-type: none">• Presentar C.I. del cliente (Carnet de extranjería o pasaporte)• Ser cliente residencial• Instalación de servicios en el mismo predio• No tener deudas en COMTECO• No estar dentro la central de riesgos interna• Si solicita tercera persona debe presentar<ul style="list-style-type: none">* Carta de autorización del socio.* Fotocopia C.I. Socio y tramitador• En caso de Estudiantes Extranjeros, una Certificación de Estudios emitido por la Universidad o Carnet de Estudiante. Si trabaja, documento que avale.

Anexo 5.- REQUISITOS TRANSMISIÓN DE DATOS

EMPRESAS
<ul style="list-style-type: none">• NIT de la empresa <p>Si la empresa ya cuenta con servicios de COMTECO</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta de solicitud del servicio• Fotocopia de Carnet de Representante Legal• Cuentas al día• No encontrarse en central de riesgos <p>Si la empresa no cuenta con servicios de COMTECO</p> <ul style="list-style-type: none">• Fotocopia de poder que acredite a Representante Legal• Línea telefónica a la que se debe facturar