

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



PROCESO: POST VENTA DE SERVICIOS

Página N°
1 de 30

**PROCEDIMIENTOS POSTVENTA
PRODUCTOS/SERVICIOS COMTECO R.L.**

Código No
COM-DSC-P03

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	17
IV	ANEXOS	18

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 2

POR:Gestión por Procesos

POR:Gestión por Procesos

FECHA: Enero 2019

et

FECHA:Septiembre 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

POST VENTA PRODUCTOS/ SERVICIOS COMTECO R.L.

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios COMTECO, que realiza el cliente.

c) ALCANCE

Inicia con la verificación de requisitos presentados por el cliente, para la atención de solicitud de post venta de servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet, televisión, servicios HSPA+, paquete de productos y finaliza con la entrega de formulario de solicitud de servicios.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Servicio al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
 - Div. Ventas
 - Div. Soporte al Cliente
 - Sección Cartera
- Gerencia de Operaciones
 - Div. PAS
- Gerencia Técnica
 - Div. Nucleo de Datos y Video
 - Div. Aplicaciones

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Servicios COMTECO R.L. (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-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).

Componente: Subproductos o servicios que conforman un producto contratado por el cliente.

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

Formulario de Solicitud de Servicios: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

Internet: Red informática mundial de telecomunicación, que utiliza la línea telefónica como medio de comunicación.

Internet HSPA:(High SpeedPacket Access), combinación de tecnologías posteriores a 3G.

Línea gemela:Línea adicional solicitada por el socio que cuenta con un certificado de aportación.

Línea trilliza: Segunda línea adicional solicitada por el socio que cuenta con un certificado de aportación.

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.)

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ASESOR COMERCIAL DE INFORMES

1. Recibe solicitud de información de servicios de COMTECO R.L.
2. Informa y encamina a cliente según tipo de trámite a realizar:

A) Solicitudes Post-Venta

1. Solicitud de servicios Suplementarios
2. Solicitud de Línea adicional
3. Cambio de Plan Comercial
4. Solicitud Traslado de Servicios

B) Tramites Paquete Accionario (Socio)

5. Cambio de nombre
6. Certificaciones

C) Beneficios al Socio

7. Beneficio al Asociado
8. Crédito al Asociado

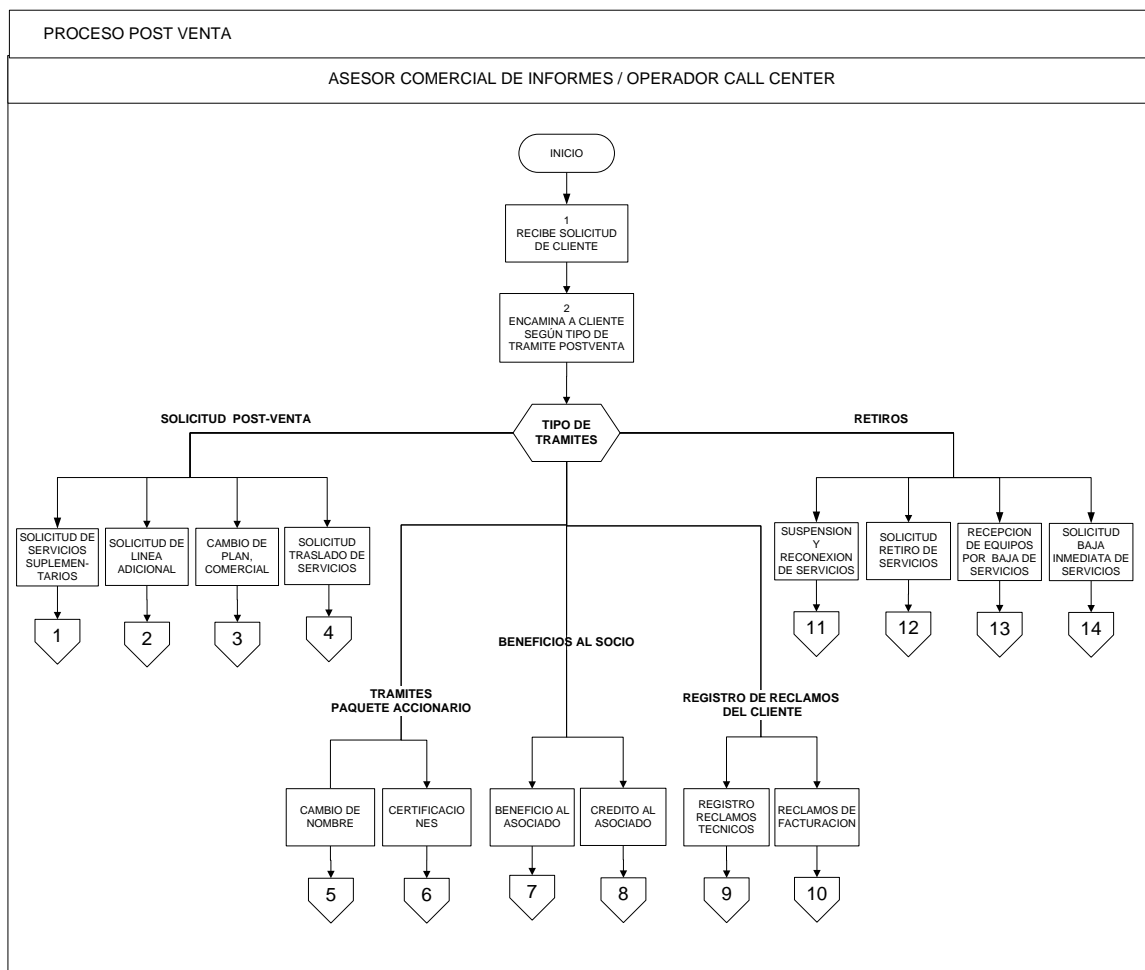
D) Registro de Reclamos del Cliente

9. Registro de Reclamos Técnicos
10. Gestión Reclamos de Facturación

E) Retiros

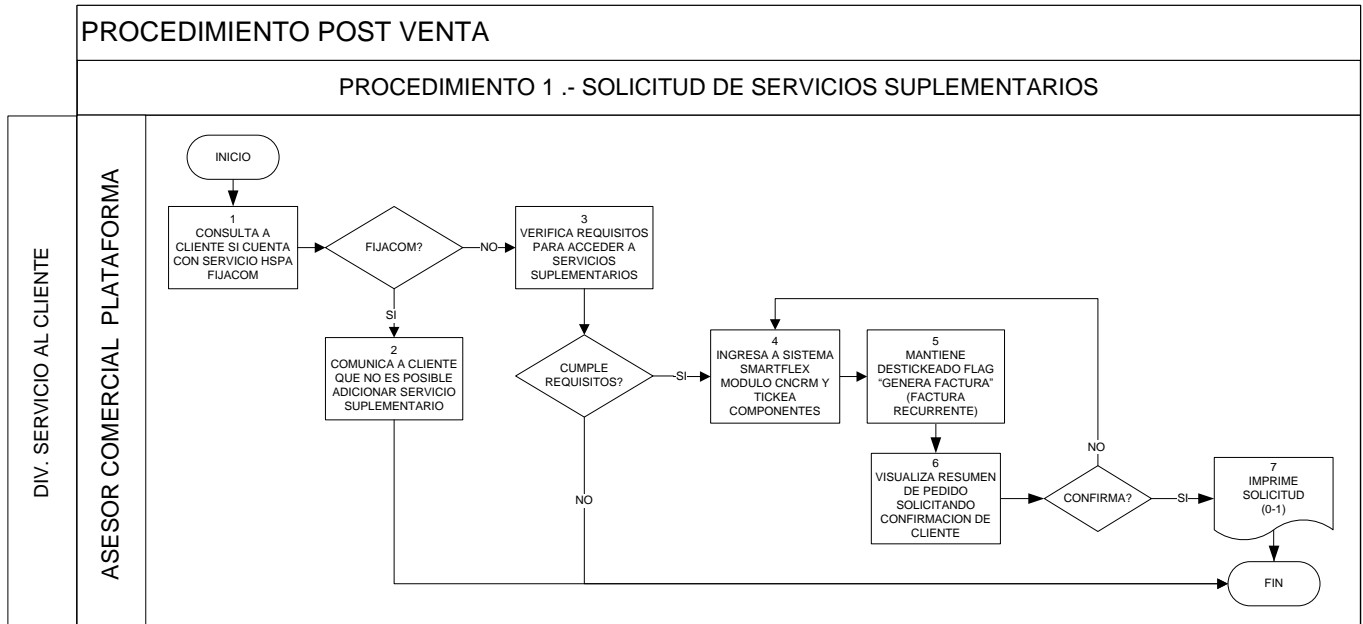
11. Suspensión y Reconexión de servicios
12. Solicitud Retiro de Servicios
13. Recepción equipos por baja de servicios
14. Atención Solicitud Baja Anticipada de Servicios

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL: POST VENTA DE PRODUCTOS/SERVICIOS COMTECO



A) SOLICITUDES POST-VENTA

PROCEDIMIENTO 1.- SOLICITUD DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS



ASESOR COMERCIAL

1. Consulta a cliente si cuenta con Telefonía HSPA Fijacom

- Si es HSPA Fijacom, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 3

2. Comunica a cliente que no es posible adicionar servicio suplementario.

2.1. Comunica a cliente que no es posible adicionar a Fijacom. Este servicio, viene por defecto con identificador de llamadas, concluyendo el procedimiento

3. Verifica requisitos para acceder a servicios suplementarios

3.1. Verifica requisitos para acceder a servicios suplementarios; según Anexo 1

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

4. Ingresar a sistema Smartflex, módulo CNCRM

4.1. Ingresar a Smartflex, modulo CNCRM – Gestion de productos y ticea componentes requeridos según solicitud de servicios suplementarios de cliente

5. Mantiene destickeado flag “genera factura”

5.1. Mantiene destickeado flag “genera factura”, en caso de factura recurrente

6. Visualiza resumen de pedido solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente

- Caso contrario, retorna a paso 4

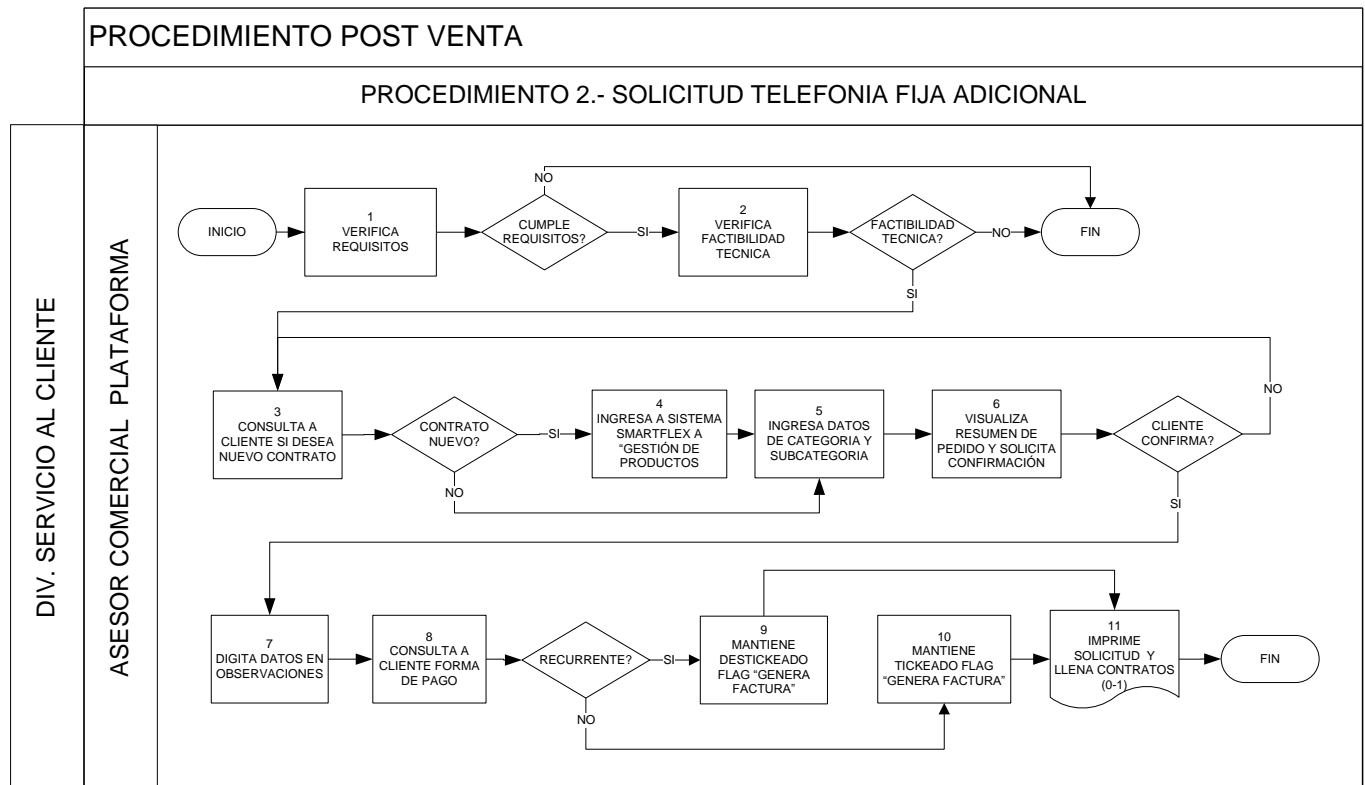
7. Imprime Solicitud de Servicios

7.1. Recaba firma de cliente

- Original para archivo
- Copia para cliente

Concluyendo el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 2.- SOLICITUD TELEFONÍA FIJA ADICIONAL (LINEAS GEMELA /TRILLIZA)



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos

1.1. Verifica requisitos para solicitud telefonía fija adicional; según Anexo 2

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Verifica factibilidad técnica

2.1. Revisa en sistema QGIS si existe factibilidad técnica para ofertar HSPA o Telefonía Fija por cobre o fibra

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

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

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

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

4.1. Crea contrato tipo BENEFICIARIO

4.2. Registra dirección de cobro y ciclo de facturación.

5. Ingresa datos de categoría y subcategoría

5.1. Digita ubicación geográfica, barrio y dirección

5.2. Elige plan comercial y ticea componentes requeridos según estructura del producto (tráfico y servicios suplementarios) según solicitud de cliente.

6. Visualiza resumen de pedido, solicitando confirmación al cliente

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 4

7. Digita datos en observaciones

7.1. Digita características del domicilio, teléfonos de cliente y otros (caso fibra: datos técnicos de puerto PON, etc.)

7.2. Llena campos de servicios suplementarios

8. Consulta a cliente forma de pago

- Si es a crédito, continúa con paso 9
- Si es al contado, continúa con paso 10

9. Mantiene destickeado flag “genera factura

9.1. Mantiene desticqueo, continuando con paso 11

10. Mantiene tickeado flag “genera factura”.

11. Imprime Solicitud de Servicios y llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato (caso Fijacom).

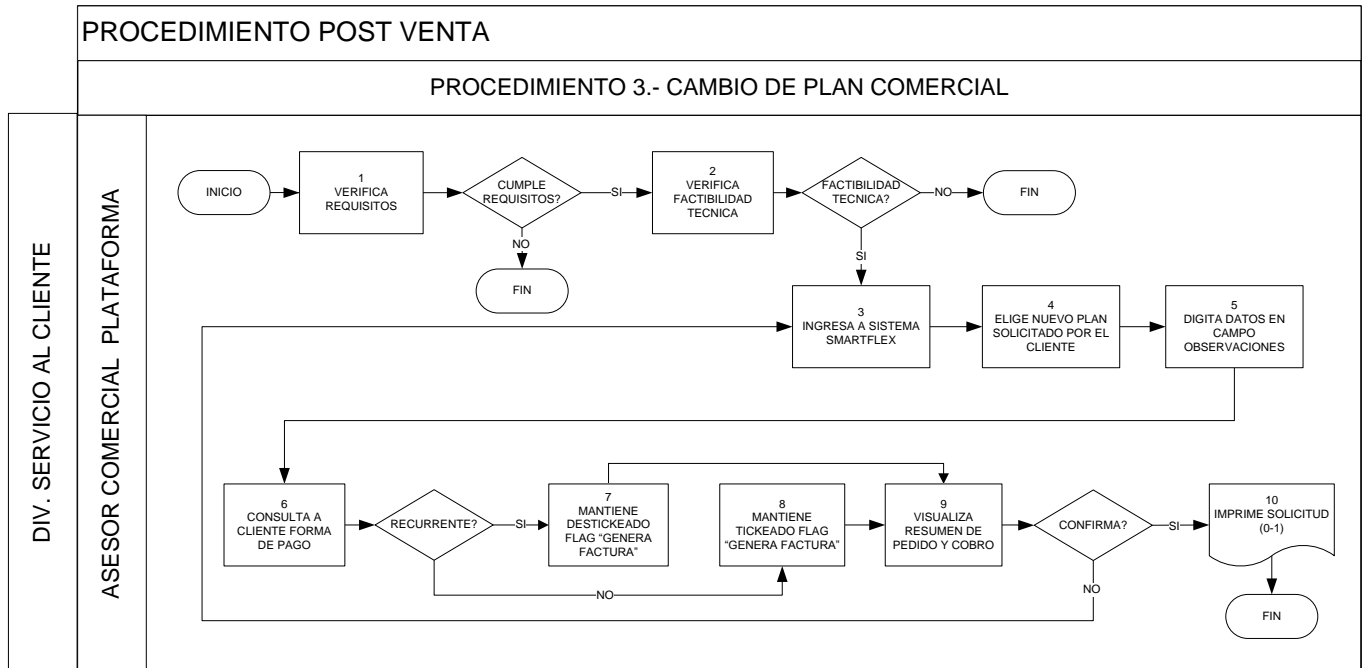
11.1. Recaba firma de cliente

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

11.2. Entrega Solicitud y Contratos a cliente

11.3. Direcciona a cliente a Caja (en caso de pago al contado), concluyendo el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 3.- CAMBIO DE PLAN COMERCIAL



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos

1.1. Verifica requisitos para acceder a cambio de plan comercial; según Anexo 3

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento

2. Verifica factibilidad técnica

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

3. Ingresa a sistema Smartflex

3.1. Ingresa a sistema Smartflex, modulo CNCRM, opcion "Gestión de Productos"

3.2. Ingresa categoría y subcategoría

3.3. Desempaqueta producto, eligiendo causa

4. Elige nuevo plan solicitado por cliente

4.1. Ticea componentes requeridos según solicitud de cliente

4.2. Destickea componentes no requeridos

5. Digita datos en observaciones

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

5.2. Digita según servicio, entrega o devolución de equipos/accesorios (en caso de cambio de analógico a digital o viceversa)

6. Consulta a cliente forma de pago

- Si es facturación recurrente, continúa con paso siguiente
- Si es al contado, continúa con paso 8

7. Mantiene destickeado flag “genera factura”

7.1. Mantiene desticqueo, continuando con paso 9

8. Mantiene tickeado flag “genera factura”

7.1 Mantiene tickeado flag “genera factura (caso de cambio de Duo a Multipack),

9. Visualiza resumen de pedido

8.1 Visualiza resumen de pedido, solicitando confirmación del cliente:

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 4

10. Imprime Solicitud de Servicios

10.1. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos en Contrato de Servicios y Contrato de Comodato según corresponda

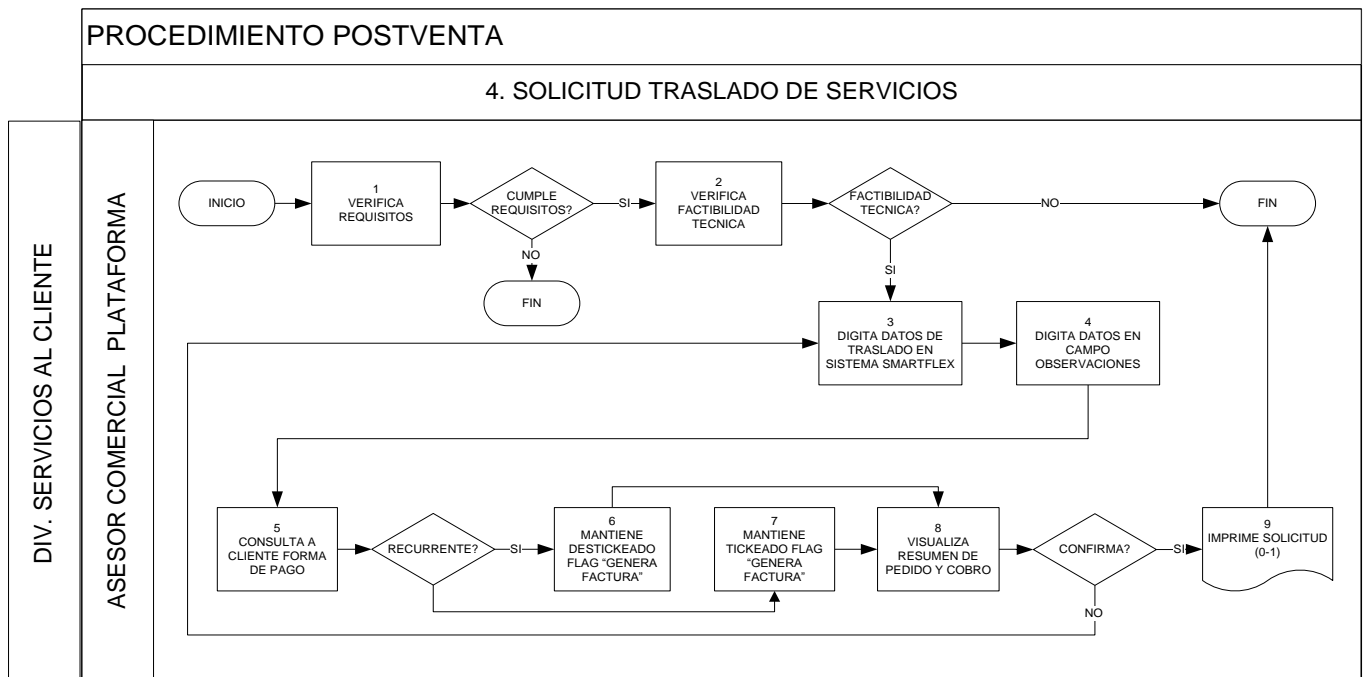
10.2. Recaba firma de cliente

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

10.3. Entrega Solicitud y Contratos a cliente.

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

PROCEDIMIENTO 4.- SOLICITUD TRASLADO DE SERVICIOS



ASESOR COMERCIAL

1. Verifica requisitos

1.1. Verifica requisitos para acceder a traslado de servicios; según Anexo 4

- Si cumple requisitos, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

2. Verifica factibilidad técnica

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

3. Digita datos de traslado en Sistema Smartflex

3.1. Ingresa en sistema Smartflex, módulo CNCRM y digita datos de traslado (datos del cliente, nueva dirección geográfica, barrio, etc.)

4. Digita datos en observaciones

4.1. Digita datos en campo observaciones según detalle. Ejemplo, para casos con tecnología fibra óptica:

OBSERVACIONES: Traslado de producto (con cambio de tecnología, casos específicos) equipo GPON, casa de ladrillo visto, Ref. lado izquierdo de surtidor, Preguntar por.... Pasar a medio día, se informó tarifa mensual, tiempo de permanencia y características del servicio. Recoger equipo (casos específicos, donde el cliente debe llevar equipos a nueva dirección)

5. Consulta a cliente forma de pago

- Si es facturación recurrente, continúa con paso siguiente
- Si es al contado, continúa con paso 7

6. Mantiene destickeado flag “genera factura”

6.1. Mantiene destickeo, continuando con paso 8

7. Mantiene tickeado flag “genera factura”

8. Visualiza resumen de pedido y cobro

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

- Si cliente confirma datos, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 3

9. Imprime Solicitud de Servicios

9.1. Imprime Solicitud de Servicios, llena datos de Contratos de Servicios y Contrato de Comodato (si corresponde)

9.2. Recaba firma de cliente

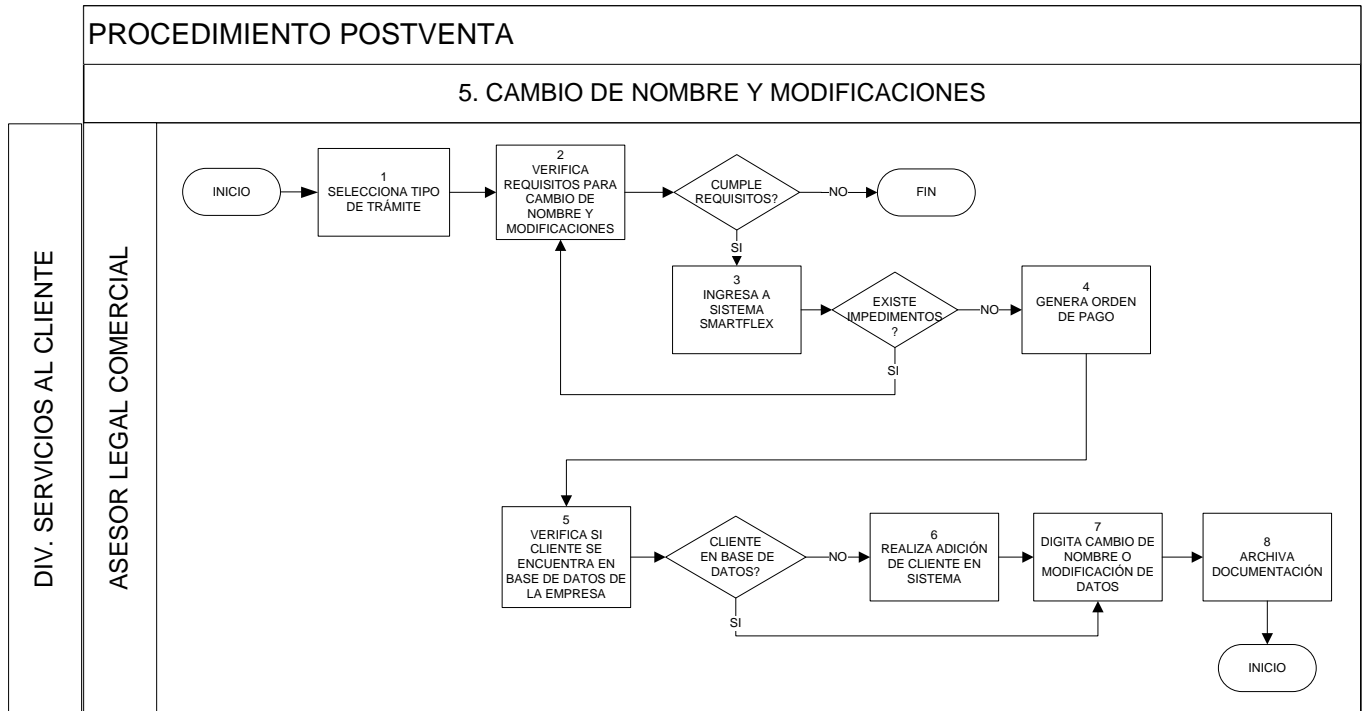
- Original(es) para archivo
- Copia(s) para cliente

9.3. Entrega Solicitud y Contratos a cliente.

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

B) TRAMITES PAQUETE ACCIONARIO

PROCEDIMIENTO 5: CAMBIO DE NOMBRE Y MODIFICACIONES



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Selecciona tipo de trámite

1.1. Selecciona tipo de trámite para cambio de nombre, según requerimiento de cliente

Cambio de nombre

- Transferencia por sucesión hereditaria
- Transferencia por venta judicial
- Transferencia entre personas jurídicas
- Anticipo de legitima

Modificaciones

- Cambio de razón social
- Inclusion de nombre de conyugues
- Cambio de estado civil por divorcio o viudez

2. Verifica requisitos para cambio de nombre y modificaciones

2.1. Verifica requisitos externos, ejemplo: Contrato de venta, Pago de Impuestos de transacción, testimonio notariado, fotocopia de carnet de identidad de adjudicado, de acuerdo a trámite; según Anexo 5

2.2. Verifica requisitos internos: Tener cuentas al día por acción, no tener gravámenes, no tener Plan de pagos pendiente, caso de líneas adicionales mantener o dar de baja.

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

3. Ingresar a Sistema Smartflex

- 3.1. Ingresar a Sistema Smartflex, módulo CNCRM y a Sistema Infocred de ser necesario.
- 3.2. Revisa si tiene impedimentos, deudas de equipos, tramites pendientes y otros:
 - En caso de no tener impedimentos, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, indica a cliente, solucionar impedimentos, retornando a paso 2

4. Genera Orden de pago

- 4.1. Genera Orden de pago en sistema PAC
- 4.2. Imprime Formulario de Tramites (Ej. Formulario de Transferencia)
- 4.3. Recaba firma de cliente en formulario
 - Original para cliente
- 4.4. Direcciona a cliente a caja, indicando retornar para continuar tramite

5. 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 7
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

6. Realiza adición de cliente en Sistema

- 6.1. Realiza adición de cliente en Sistema Smartflex LBC-Adición de cliente

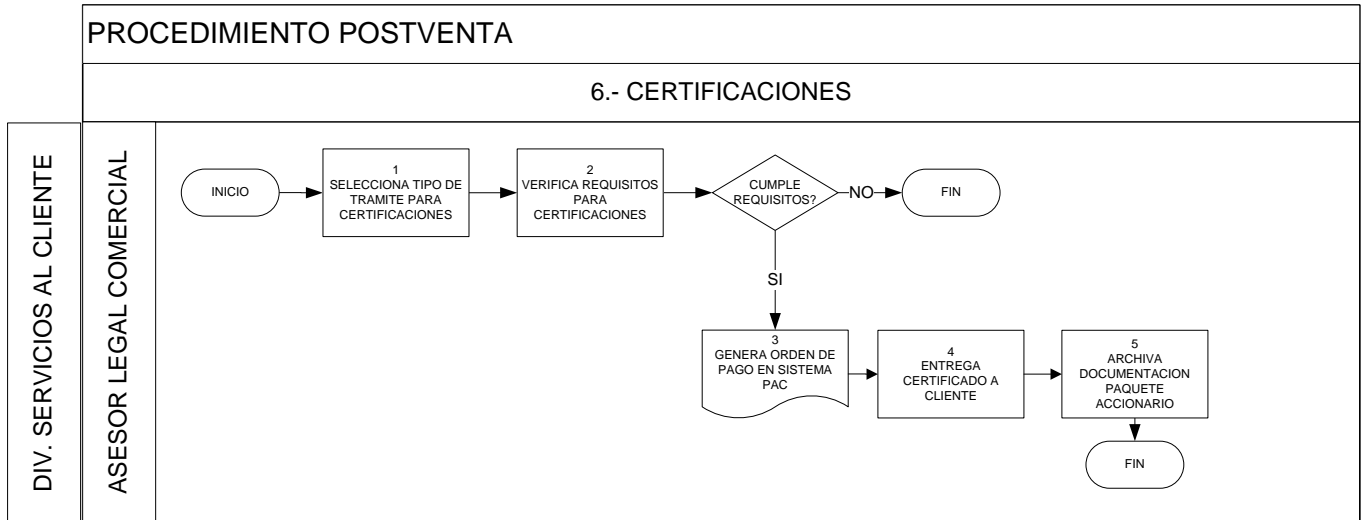
7. Digita cambio de nombre o modificación de datos

- 7.1. Digita el cambio de nombre o modificación de datos en Sistema Smartflex Módulo CNCRM
- 7.2. Valida la información en sistema PAC
- 7.3. Entrega documento a cliente (documento que acredita el cambio de nombre)

8. Archiva documentación

- 8.1. Archiva documentación correspondiente, concluyendo el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 6: CERTIFICACIONES



ASESOR LEGAL COMERCIAL

1. Selecciona tipo de trámite para Certificaciones

1.1. Selecciona tipo de trámite para Certificaciones, según requerimiento de cliente

a) Con Orden Judicial

- Registro de Anotación Preventiva
- Cancelación de Anotación Preventiva
- Certificado de Propiedad y no propiedad (o a requerimiento personal)
- Inscripción Definitiva de Sentencia
- Embargo Preventivo
- Cancelación de Gravámenes
- Registro de Hipoteca
- Cancelación de Hipoteca

b) Tramites socio (voluntarios)

- Certificado de Libertad
- Certificado Estado Hipotecario
- Certificaciones (Gravamen y Desgravamen para Credisocio)
- Reimpresiones
- Consultas por Certificado de Aportación: Documento, Teléfono
- Certificación Institucional

2. Verifica requisitos para Certificaciones

2.1. Verifica requisitos internos (tener acción telefónica, Carnet de Identidad, cuentas al día), según Anexo 6.

- Si cumple requisitos, continua con paso siguiente
- Caso contrario concluye el procedimiento.

3. Genera Orden de pago

- 3.1. Genera Orden de pago en sistema PAC e imprime formulario de tramites
- 3.2. Recaba firma de cliente
 - Original para archivo
 - Copia para cliente
- 3.3. Envía a cliente a caja, indicando regresar para continuar tramite.

4. Entrega Certificado a cliente

- 4.1. Entrega documento, debidamente firmado.
- 4.2. Entrega Certificado de No Propiedad, en caso de requerimiento.

5. Archiva documentación

- 5.1. Archiva documentación correspondiente, con lo que concluye el procedimiento.

C) BENEFICIOS AL SOCIO

PROCEDIMIENTO 7: BENEFICIO AL ASOCIADO “COMTECO VIDA”

Remitirse al Procedimiento “Beneficio al Asociado” Código COM-GCM-P01, en Intranet – Gerencia Comercial

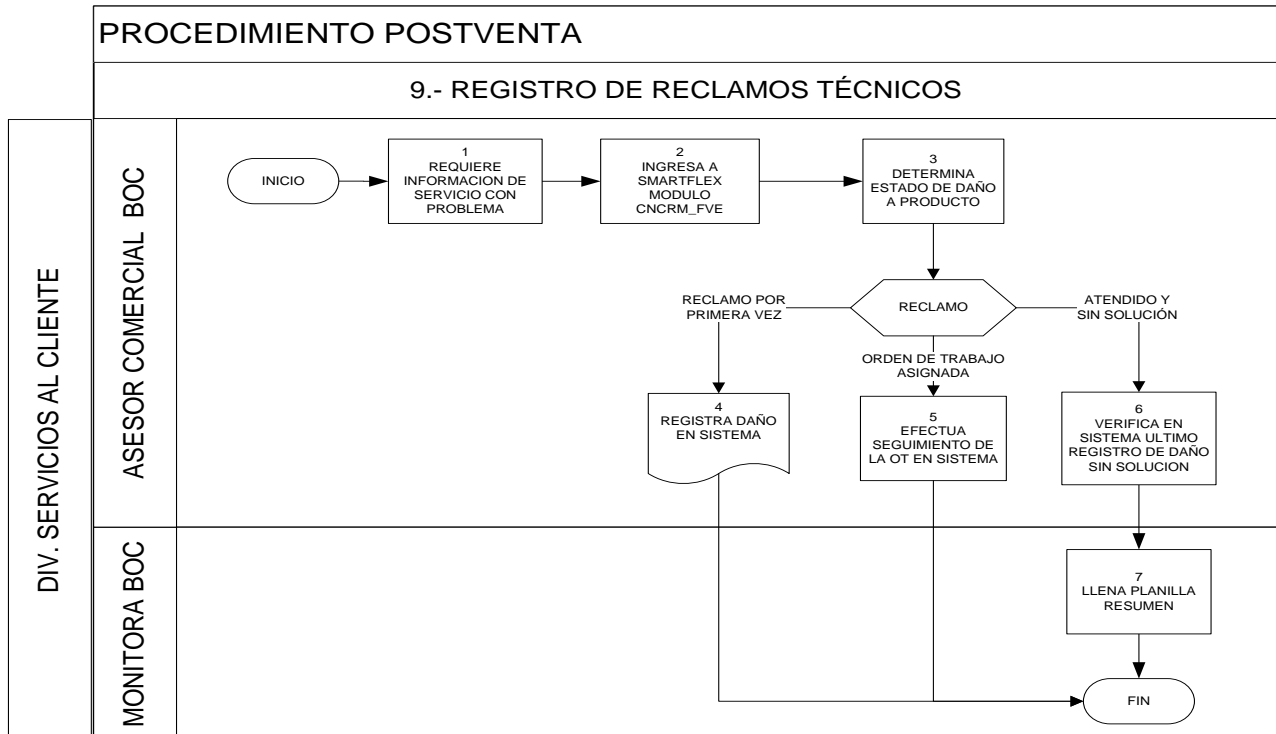
PROCEDIMIENTO 8: CREDITO AL ASOCIADO

Remitirse al Procedimiento “Crédito al Asociado” Código ADM-GAF-P07 , en Intranet – Gerencia Administración y Finanzas

D) REGISTRO DE RECLAMOS TÉCNICOS DEL CLIENTE (PRESENCIAL)

PROCEDIMIENTO 9: REGISTRO DE RECLAMOS TÉCNICOS DEL CLIENTE (PRESENCIAL)

Las áreas que reciben reclamos técnicos no presenciales del cliente (es decir vía teléfono, correo, whatsapp y otros) corresponden a Call Center (Procedimiento Atención Servicios Call Center COM-DRC-P01), Help Desk (Procedimiento Diagnóstico y Soporte Técnico de Daños COM-DRC-P03). En cambio, los reclamos técnicos que personalmente realiza el cliente en oficinas de la empresa, se presenta a continuación.



ASESOR COMERCIAL BOC

1. Requiere información de servicio con problema

1.1. Recepciona a cliente y solicita información sobre tipo de servicio con problema

2. Ingresa a Sistema Smartflex, módulo CNCRM_FVE, carpeta Punto Único de Atención al Cliente

3. Determina estado de daño a producto según información de cliente

- Si es reclamo efectuado por primera vez, continúa con paso 4
- Si Orden de Trabajo de daño a producto se encuentra en estado Orden de Reparación, (Asignado), continúa con paso 5
- Si Orden de trabajo de daño a producto se encuentra en estado cerrado (Atendido y sin solución), continúa con paso 6

4. Registra daño en sistema

4.1. Emite solicitud de daño a producto, comunicando tiempo de solución.

5. Efectúa seguimiento de la orden (caso Orden de Trabajo en reparación, Asignado)

5.1. Efectúa seguimiento de la orden de trabajo en sistema

5.2. Realiza gestión con centro de operaciones, mesa de pruebas o unidad que corresponda

6. Verifica en sistema atención de último registro (OT cerrada Atendida y sin solución)

6.1. Verifica en sistema atención de último registro de daño a producto si fue cerrado sin solución

6.2. Emite nueva solicitud de daño a producto y reitera registro de Daño a producto con la misma falla

6.3. Deriva a Monitora BOC con datos necesarios para gestión técnica mediante la División Servicio al Cliente

MONITORA UNIDAD BOC

7. Llena planilla resumen

7.1. Llena Planilla resumen en sistema Excel de casos reiterados

7.2. Envía a División Servicio al Cliente, planilla, por correo electrónico para gestión técnica oportuna de reclamos reiterados

PROCEDIMIENTO 10: GESTION RECLAMOS DE FACTURACION

Remitirse al Procedimiento “Gestión de Reclamos de Facturación” Código ADM-DFT-P06 en Intranet – División Facturación.

E) RETIROS

PROCEDIMIENTO 11.- SUSPENSIÓN Y RECONEXION DE SERVICIOS

Remitirse al Procedimiento “Suspensión y reconexión de Servicios por Falta de pago” Código ADM-DCB-P05 en Intranet – División Cobranzas.

PROCEDIMIENTO 12.- SOLICITUD RETIRO DE SERVICIOS

Remitirse al Procedimiento “Solicitud Retiro de Servicios” Código COM-DSC-P09 en Intranet – División Servicio al Cliente

PROCEDIMIENTO 13: RECEPCION EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS

Remitirse al Procedimiento “Recepción de Equipos por Baja de Servicios (Modems, Gpons, Decodificadores)” Código COM-DSC-P19 en Intranet – División Servicio al Cliente.

PROCEDIMIENTO 14: ATENCIÓN SOLICITUD BAJA INMEDIATA DE SERVICIOS

Remitirse al Procedimiento “Atención Solicitud Baja Inmediata de Servicios” Código COM-DSC-P12 en Intranet – División Cobranzas.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Factura	F	A	1	0
Solicitud de Servicios	F	M	1	1
Contrato de Servicios	F	M	1	1
Contrato de Comodato	F	M	1	1
Orden de Pago	F	M	1	0
Formulario de Trámites	F	M	1	1
Certificado	F	M	1	0
Formulario manual Reclamos Varios	F	M	1	1
Planilla Resumen de daños reiterados	F	A	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención eficaz y oportuna de solicitudes de post venta de productos/servicios solicitados por el cliente.	Reportes sistemas Smartflex, PAC	Unidades de la Div. Servicio al Cliente	Asesores Comerciales	Diario
FÓRMULA	a) Eficacia $\frac{(\text{Total solicitudes de Post venta atendidas eficazmente})}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$ b) Oportunidad $\frac{(\text{Total solicitudes de Post venta atendidas en menos de 24 hs.})}{\text{Total solicitudes de Post venta}} \times 100$				
PARÁMETRO	a) Mayor a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado b) Mayor a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado				

IV. ANEXOS

- ANEXO 1.- Requisitos para Solicitud de Servicios Suplementarios**
- ANEXO2.- Requisitos para Telefonía Fija Adicional**
- ANEXO3.- Requisitos para Cambio de Plan Comercial**
- ANEXO 4.- Requisitos para Traslado de Servicios**
- ANEXO5.- Requisitos para Cambio de Nombre en Acciones Telefónicas**
- ANEXO6.- Requisitos para Certificaciones sobre Acciones Telefónicas**
- ANEXO7.- Requisitos Beneficio al Asociado**
- ANEXO8.- Requisitos Crédito al Asociado**
- ANEXO9.- Requisitos Registro de Reclamos Técnicos**
- ANEXO10.- Requisitos Gestión de Reclamos de Facturación**
- ANEXO11.- Requisitos Suspensión y Reconexión de Servicios**
- ANEXO12.-Requisitos Solicitud Retiro de Servicios**
- ANEXO13.-Requisitos Recepción equipos por Baja de Servicios**
- ANEXO 14.- Condiciones Comerciales para Atención Solicitud Baja Anticipada de Servicios**

ANEXO 1

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Ser titular del Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Portar Cédula de Identidad vigente. <p>Si tramita un tercero :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nota escrita de solicitud firmada por el titular:• Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y del tramitador.• Tener las cuentas de sus servicios al día.• Número celular de referencia.	<ul style="list-style-type: none">• Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos:• Nota del o los Representantes Legales que acredite al tramitador.• Fotocopia del NIT.• Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del tramitador.• Teléfono de referencia.

ANEXO 2

REQUISITOS PARA TELEFONÍA FIJA ADICIONAL

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser titular de la línea Socio, portar Cedula de Identidad 2. SI TRAMITA UN TERCERO <ul style="list-style-type: none"> • Carta escrita firmada por el titular • Fotocopia CI del titular y del tramitador 	<ol style="list-style-type: none"> 3. La línea Socio est e cancelada en su totalidad. 4. Direccion exacta de instalación y numero celular de referencia (Croquis de ubicación. 5. Pago Derecho de Instalacion del Servicio
---	---

ANEXO 3

REQUISITOS PARA CAMBIO DE PLAN COMERCIAL

PERSONA NATURAL
<p>Se realiza permanentemente cambio de Plan Comercial; de grilla en Tv, de velocidad en internet, de paquete Duo a Multipack o viceversa, tarifas promocionales y otros.</p> <p>Especificando en glosa que la factura será prorrateada según el cambio de plan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cedula de Identidad • Ser titular o nota de autorización • No tener cuentas pendientes • Si se trata de persona jurídica nota de solicitud suscrita por el representante legal.

ANEXO 4

REQUISITOS PARA TRASLADO DE SERVICIOS

INTERNET, TELEVISIÓN, TELEFONIA

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Ser titular del Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portar Cédula de Identidad vigente. <p>Si tramita un tercero :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota escrita de solicitud firmada por el titular: • Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y del tramitador. • Tener las cuentas de sus servicios al día. • Dirección exacta donde se traslada el o los servicios,(Croquis de ubicación) y número 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos: • Si es institución Nota del o los Representantes Legales que acredite al tramitador. • Fotocopia del NIT. • Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del tramitador. • Dirección exacta de la institución y teléfono de referencia.

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>celular de referencia.</p> <p>Pago Derecho de Traslado del Servicio:</p> <p>Telefonía Fija Bs 146.28.</p> <p>Internet Bs 200</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tv cable Bs 200 Duo/Multipack Bs. 200 • 	

Nota: Los precios se encuentran actualizados al mes de Abril 2019.

ANEXO 5

CAMBIO DE NOMBRE

REQUISITOS INTERNOS PARA TODOS LOS TRAMITES DE CAMBIO, TRANSFERENCIA E INCLUSIÓN DE NOMBRE
<ul style="list-style-type: none"> • No estar registrado en la Central de Riesgos Interna • No tener gravámenes (hipoteca y/o cancelación preventiva) • Tener cuentas al día por acción, servicios telefónicos adicionales o relacionados. • No tener suscrito Plan de pagos (deudas anteriores) • Si tuviera línea gemela y/o trilliza, solicitud expresa de mantenerla o darla de baja • Si tuviera banda ancha y/o cable, solicitud expresa de mantenerla o darla de baja

TRANSFERENCIA A PERSONA NATURAL DE CERTIFICADO DE APORTACIÓN

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Requisitos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No estar registrado en la Central de Riesgos Interna. • No tener gravámenes (hipoteca y/o anotación preventiva). • Tener cuentas al día por acción servicio telefónicos, adicionales o relacionados. • No tener suscrito Plan de Pagos (deudas anteriores). • Si tuviera línea gemela y/o trilliza, solicitud expresa de mantenerla o darla de baja. 	<p>Requisitos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural además de los siguientes documentos: • Si es institución: Nota del o los representantes legales que acrediten al tramitador. <p>Requisitos Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de venta con reconocimiento de firmas ante Notario de fe Pública o Testimonio de Escritura Pública Notariado. • Testimonio de Constitución de Sociedad

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Si tuviera Banda Ancha y/o Cable, solicitud expresa de mantenerla o darla de baja. <p>Requisitos Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de venta con reconocimiento de firmas ante Notario de Fe Pública. • Testimonio de Poder Notariado Original o fotocopia legalizada si la transferencia es mediante apoderado. • Si el Certificado de Aportación es a Crédito o tuviera deuda en mora por acción, deberá constar en cláusula expresa que el nuevo titular asumirá esta obligación, especificando monto adeudado. • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación \$us 1.500 (plazo para el pago 10 días desde la fecha del documento de transferencia). • Fotocopia de Cédula de Identidad del comprador y vendedor. (2 fotocopias de Cédula de Identidad del comprador con huella dactilar de pulgar derecho. Una fotocopia es para AFICOOP) • Pagar derecho de cambio de nombre Bs. 157.50 • Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros. 	<p>original o fotocopia legalizada del Representante legal del vendedor y fotocopia simple del comprador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonio de Poder Notariado original o fotocopia legalizada del Representante legal del vendedor. • Registro de FUNDEMPRESA. • Si el Certificado de Aportación es a crédito o tuviera deuda en mora por Acción, deberá constar en cláusula expresa que el nuevo titular asumirá esta obligación. • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las transacciones sobre el el monto total del Certificado de Aportación. • Pagar derecho de cambio de nombre al contado Bs.157.50 • Fotocopia de Cédula de Identidad de los representantes legales: comprador y vendedor, del NIT y registro de FUNDEMPRESA. • Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros.

TRANSFERENCIA POR SUCESION HEREDITARIA

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Requisitos externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonio Notariado de venta judicial original o fotocopia legalizada. • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación \$us 1.500 (plazo para el pago 10 días desde la fecha del documento de transferencia). • Fotocopia de Cédula de Identidad del 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>comprador y vendedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagar derecho de cambio de nombre Bs. 157.50 • Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros. 	

TRANSFERENCIA POR VENTA JUDICIAL

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Requisitos Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonio Notariado de venta Judicial original o fotocopia Legalizada. • Orden de cancelación de gravamen. • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las transacciones sobre el monto total del Certificado Aportación \$us. 1500. • Pago derecho de cambio de nombre al contado Bs. 157.50. • Fotocopia de Cédula de Identidad del Adjudicatario. • Si el adjudicatario es persona Jurídica acompañar Fotocopia del NIT y registro de FUNDEMPRESA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de Persona Natural • Fotocopia del NIT. • Registro de FUNDEMPRESA.

CAMBIO DE RAZON SOCIAL

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica. 	<p>Requisitos externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud dirigida a COMTECO RL. • Documento que acredite el cambio de razón social (Original o Legalizado). • Poder Notariado a favor del representante Legal Original o fotocopia legalizada. • Fotocopias de Cédula de Identidad del representante legal, NIT y registro de FUNDEEMPRESA. • Pagar derecho de cambio de razón social al

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
	contado Bs.157.50.

INCLUSION DE NOMBRE - CONYUGUE

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
Requisitos Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud firmada por el Conyugue Titular. • Certificado de Matrimonio Original. • Pagar derecho de inclusión de nombre al contado Bs 77.50 • Fotocopia de Cédula de Identidad de ambos Conyugues. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.

CAMBIO DE ESTADO CIVIL POR DIVORCIO O VIUDEZ

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
Requisitos Externos. <ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud firmada por el titular o solicitante. • Testimonio de sentencia ejecutoriada de divorcio original o fotocopia legalizada y/o Certificado de Cancelación o anulación de partida Matrimonial. • Certificado de Defunción original. • Fotocopia de Cédula de Identidad del titular o solicitante. • Pagar derecho de Cambio civil al contado Bs. 157.50 • Cédula de Identidad original. • Fotocopia del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.

TRANSFERENCIA ENTRE PERSONAS JURIDICAS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica. 	Requisitos Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de venta con reconocimiento de

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
	<p>firmas ante Notario de Fe Pública o testimonio de Escritura Pública Notariado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonio de constitución de sociedad original y/o fotocopia legalizada del vendedor y fotocopia simple del comprador. • Testimonio de Poder Notariado original o fotocopia del Representante legal del vendedor. • Registro en FUNDEMPRESA. • Si el Certificado de Aportación es a crédito o tuviera deuda en mora por acción , deberá constar en cláusula expresa que el nuevo titular asumirá esta obligación. • Acompañar formulario de pago de impuestos 3% a las transacciones sobre el monto total del Certificado de Aportación. • Pagar derecho de cambio de nombre al contado BS. 157.50. • Fotocopia de Cédula de Identidad de los representantes legales comprador y vendedor, NIT y registro de FUNDEMPRESA.

ANEXO 6

CERTIFICACIONES

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Cédula de Identidad. • Tener cuentas al día por acción servicio telefónicos, adicionales o relacionados. • Pagar derecho de certificación al contado Bs 37.50 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud firmada por el Titular o copropietarios • Tener cuentas al día por acción servicio telefónicos, adicionales o relacionados. • Si es institución: Nota del o los representantes legales que acrediten al tramitador. • Fotocopia de Cédula de Identidad de copropietarios. • Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros.

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Certificaciones por Orden Judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificación con Memorial presentado en oficina de Asesoría Legal o Paquete Accionario 	

ANEXO 7

BENEFICIO AL ASOCIADO

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificar fallecimiento del Titular del Certificado de Aportación, en un plazo no mayor a 60 días de ocurrido el deceso. Debe presentar: Fotocopia del Certificado de defunción. Fotocopia de Cédula de Identidad del Asociado fallecido(a). Fotocopia del Cédula Identidad del familiar que viene a dar el aviso. <p>SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para la cancelación del Beneficio Vida deberá presenta: El Testimonio de Declaratoria de Herederos (Original o fotocopia Legalizada) Certificado de Defunción Original y fotocopia. Carta de Autorización cobro de cheque (en caso de varios herederos), Firma en forma personal en la empresa. Fotocopias de Cedula de Identidad del Titular y Heredero(s). 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.

*La persona que notifica deberá llamar al telf. 4528206 para ver si procede o no el cobro del beneficio en función de que si cumple o no con los requisitos, (la notificación no comprometa pago alguno), debido a la verificación de facturas adeudadas.
Si el Asociado cumple con todo los requisitos se procede a la cancelación de \$us 300.

ANEXO 8

CRÉDITO AL ASOCIADO

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>Ser socio de COMTECO R.L.</p> <p>Tener 100% cancelado el Certificado de Aportación y estar activo.</p> <p>Ser hábil por derecho.</p> <p>No tener Gravámenes ni Anotaciones Preventivas en el Sistema.</p> <p>No tener deuda por Servicios con COMTECO R.L. y BOLIVIA TEL S.A.</p> <p>No tener planes de pago vigentes.</p> <p>No tener líneas telefónicas revertidas por deuda.</p> <p>No tener deudas en mora como garante hacia terceros, en COMTECO RL. o en la Central de Riesgos de INFOCRED.</p> <p>No estar incluido en la Central de Riesgos de COMTECO R.L.</p> <p>No estar incluido en el informe de INFOCRED, por deudas vencidas, en ejecución o castigadas.</p> <p>La sumatoria total de créditos vigentes, independientemente de su clase más el nuevo crédito, no debe exceder el monto total de Bs. 3000.</p> <p>Las Garantías:</p> <p>Garantía del Certificado de Aportación.</p> <p>Garantía de los dividendos.</p> <p>Garantía del Seguro de vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.

El descuento no incluye insumos médicos, medicamentos y honorarios médicos.
El descuento no incluye los chequeos realizados ni el seguro.

ANEXO 9

REGISTRO DE RECLAMOS TÉCNICOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de Cédula de Identidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de solicitud firmada por el Titular o copropietarios Si es institución: Nota del o los

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
	<p>representantes legales que acrediten al tramitador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Cédula de Identidad de copropietarios. • Fotocopia de Cédula de Identidad del tramitador en caso de terceros.
<ul style="list-style-type: none"> • Factura(s) cancelada(s) sujetas a devolución 	

ANEXO 10

GESTION DE RECLAMOS DE FACTURACION

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Tener facturas de servicios con error de facturación • Presentar motivo de reclamo 	

ANEXO 11

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DE SERVICIOS

<p>SUSPENSION DE SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser cliente de servicios de COMTECO R.L. • Tener mora en cancelación mayor a 2 meses. <p>RECONEXION DE SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener facturas pagadas

ANEXO 12

SOLICITUD RETIRO DE SERVICIOS

RETIRO DE TELEFONIA

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Ser titular del servicio. • Si solicita un tercero: Nota firmada, Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y tramitador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos: • Carta de solicitud firmada por el representante legal.

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Si es cliente VIP es direccionado con el ejecutivo. • Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes. • Atención únicamente en plataforma del Edificio principal, de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del NIT.

RETIRO INTERNET - TELEVISIÓN - PAQUETES

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud procede con 30 días de anticipación de LUNES A VIERNES 8:00 a 18:00, atención en oficina principal. • Cédula de Identidad y presencia del titular. • Si son más de dos los titulares presencia de uno de los titulares con carta de autorización de los co-propietarios. • Si no se presenta el Titular procede el trámite a través de un familiar directo con autorización. • Trámite a través de un tercero (no familiar directo) procede con Poder Notariado otorgado por el titular. • El trámite de Retiro se realiza únicamente en Plataforma del Edificio Principal. • Llenado del formulario de solicitud de retiro. • Informar a cliente que debe cancelar previamente facturas pendientes. • Se solicita al cliente que a la conclusión de los 30 días deberá devolver: <p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo MODEM. • Cables de conexión. <p>Televisión Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decodificador. • Cables de conexión. • Control remoto. • Se prorratea el monto por los días del último periodo. En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos: • Carta de solicitud firmada por el representante legal. • Fotocopia del NIT.

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p>mismo.</p> <p>Televisión DTH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decodificador. • Cables de conexión. • Control remoto. <p>(La antena es retirada por COMTECO)</p>	

ANEXO 13

REQUISITOS PARA RECEPCIÓN EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> • Ser titular del servicio. • Si solicita un tercero: Nota firmada, Fotocopia de Cédula de Identidad del titular y tramitador. • Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes. • Atención únicamente en plataforma del Edificio principal, de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos de una persona Natural más los siguientes documentos: • Poder Notariado otorgado por el titular.
<ul style="list-style-type: none"> • Llenado de Formulario de Solicitud de retiro Devolver: • Servicio Internet: Equipo Modem, cables de conexión. • Servicio DTH: Decodificador, cables de conexión, control remoto (la antena retira COMTECO) • Servicio Tv Digital: Decodificador, cables de conexión, control remoto <p>Se prorratea el monto por los días del último periodo. En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo.</p>	

ANEXO 14

CONDICIONES COMERCIALES PARA ATENCIÓN SOLICITUD BAJA ANTICIPADA DE SERVICIOS

CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

N°	PRODUCTO	COSTO DE INSTALACION	CONDICIONES DE RETIRO	COSTO RETIRO ANTICIPADO	OTROS
1	INTERNET	0	meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros
2	TELEVISION CABLE	0	meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Analógica: Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B
		0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Digital Devolucion de: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto.
3	TELEVISION DTH	0	Minimo 18 meses de	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de decodificador, cable coaxial, cable de energia, cable RC y control
4	DUO PACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente separado por producto Si baja es paquete, se cobra como 1 solo prod.	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros. TVA Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto.
5	MULTIPACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros. TVA Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto. Devolucion de decodificador, cable coaxial, cable de energia, cable RC y control remoto. (En caso de DTH)
6	RETIRO PARCIAL DE Paquetes (1 ó 2 prod.: Internet y Tv Cable)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem y accesorios ó Devolucion de set top box Dev. Decodificador y accesorios

Notas:

- En caso de solicitud de baja se aplican cargos por el diferencial de la tarifa de la cual se beneficio como efecto de la promocion.
- Aplica prebaja con 30 dias de anticipacion
- Se aplican cargos por baja anticipada a todos los productos que involucren una instalacion efectiva en 1 o 2 servicios, comprendidos entre el 21/12/18 adelante que no se hayan beneficiado de otra promocion.
- No aplica para promociones vigentes: "75" (21/05/19 al 21/07/19) y "Diamante" (24/07/19 al 24/09/19).
- Si da baja un solo producto empaquetado con instalacion efectiva, se debe desempaquetar y aplicar 30 Bs. Por mes pendiente de producto a dar de baja, quedando el otro producto suelto.
- Para los casos NPLAY, como los productos estan a nivel de componente, aplicara cargos si da baja todo el producto. Cuando da baja un solo componente del producto, no aplica cargo siendo como cambio de plan.
- Para los casos en que el cliente cumplio el tiempo minimo de permanencia o pago costo de instalacion, no aplica cargos de permanencia minima.
- El método para el cálculo de cargos por baja anticipada será por días aplicando Bs 1.00 por día, en consideración que no existen diferencias con el cálculo por meses. Se tomará la Fecha efectiva de conexión (fecha inicial) y la fecha efectiva de la baja (fecha final).
- Los cargos por baja anticipada serán aplicados al Concepto 1254 REPOSICION COSTO INSTALACION
- No se aplica ningún otro cargo adicional por deferencial del cargo básico.
- No se aplica cargos cuando el producto está en promoción.