

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	8
IV	ANEXOS	8

APROBADO

JEFE DIVISION ADMINISTRACION

ELABORADO**POR:** Gestión de la Calidad**FECHA:** Septiembre 2017

et

VERSIÓN Nº 1**POR:****FECHA:**

I. ANTECEDENTES

I. TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DE EQUIPOS DE PROPIEDAD DE COMTECO R.L. EN PODER DE CLIENTES

b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para el control de equipos otorgados a los clientes bajo la modalidad de Contrato de Comodato.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Facilitar mecanismos para la oportuna recepción y registro de equipos en poder de clientes

- Establecer controles de calidad (registro de información en SMF, NAF, NET TOP) en los diferentes eventos del Procedimiento.
- Establecer roles específicos para el debido control de equipos y accesorios a cargo de Unidades funcionales.

c) ALCANCE

Comprende los procesos de a) venta/traslado de servicio con la entrega de nuevos equipos y accesorios b) post venta con la atención de solicitud de cambio de equipos y o retiro de los mismos y c) Control de equipos dañados, extraviados e irrecuperables.

RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Administración

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División DUCLA
- Canales de Venta (Plataforma servicio a Clientes y Ventas Corporativas)
- Dptos. Centros de Operaciones Zonales
- Dpto. Almacén
- Dpto. Activos Fijos
- Unidad de Laboratorio
- Unidad Back Office Comercial
- Unidad Back Office Incidencias

ENTRADA	SALIDA
Gestión Equipos y materiales (ADM-DAD-P06) Atención Daños Call Center (COM-DRC-P01) Diagnóstico y Soporte daños (TEC-DPA-P03)	Instalación y Traslados (ADM-PDA-P01) Atención de daños (ADM-PDA-P04)

f) DEFINICIONES

Equipos Terminales de Telecomunicaciones: Componentes que forman parte de la red de telecomunicaciones de los diferentes servicios que oferta la empresa y que se encuentran ubicados en el domicilio del cliente, en poder de éste y que son imprescindibles para brindar los servicios.

Equipo en poder de cliente, denomina al equipo o bien que siendo propiedad de COMTECO R.L., se otorga al socio en calidad de préstamo para la prestación de uno o varios servicios de la Corporación (cable MODEM y MODEM, set top box, decodificador, ONTs, tarifador, modems, centrales PBX), hasta que el cliente solicite la baja del servicio.

II. OPERATORIA

El procedimiento Control de Equipos en poder de Clientes, comprende 3 partes: a) Control para Equipos Nuevos, b) Control de Equipos reutilizados y c) Control de equipos dañados, perdidos e irrecuperables.

a) CONTROL PARA EQUIPOS NUEVOS

Sobre la base de premisa de que Activos Fijos asegura la tenencia de equipos para la venta, se cumple la modalidad de entrega a clientes de equipos terminales de telecomunicaciones nuevos, en calidad de Comodato (sin costo), para cuyo efecto los clientes beneficiados firman un Contrato de Comodato.

Área de Ventas de COMTECO R.L. (asesor de ventas)

1. Vende los servicios de COMTECO R.L. de Telefonía Fija, Internet y Tv Cable a clientes y genera O.T.
Control de Calidad (en adelante CC): Se realiza un control de digitaciones de Solicitudes de venta en esta área.

Soporte Técnico Plataforma

2. Recibe equipos de almacén central según necesidad de solicitudes de servicio
3. Atiende solicitud de equipo, carga al sistema smartflex, configura, entrega a cliente, explicando la conexión del equipo para habilitación del servicio; remitiéndose a los procedimientos "Entrega de equipos decodificadores de Tv Digital" y "Fijacom voz y datos".

Activos Fijos (Encargado de Activos Fijos)

4. Prepara equipos nuevos, registra y entrega a Laboratorio para configuración.
CC): Registra en sistema NAF datos de equipos para seguimiento posterior de los mismos.

Laboratorio (Técnico de Laboratorio)

5. Recibe equipos nuevos de Activos fijos y configura según OT.
6. Entrega equipos configurado a Almacén según OT.
C.C.: Activos Fijos registra en sistema SMF datos de equipos “en tránsito” para posterior entrega del mismo a Técnicos según OT.

Almacén (Encargado de Almacén)

7. Recibe equipos de Laboratorio, entrega a técnicos y registra en sub almacén de técnico para pruebas o descargo con O.T
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos en sub almacén de técnico para seguimiento posterior del mismo

Técnico Multiservicios (Centro de Operaciones)

8. Recibe equipos de almacén para instalar según OT.
 - En caso de anulación de OT, al paso siguiente
 - Caso de ejecución, al paso 10
9. Devuelve equipo a Almacén y solicita anulación de OT
10. Ejecuta OT, dicta datos de equipo utilizado para descargo
11. Informa de casos en que se encuentra con existencia de equipo anterior.
C.C.: Dicta datos de equipos efectivamente utilizados, y devuelve a almacén equipos sobrantes. Almacén debe registrar datos de equipos para seguimiento de equipos.

Operador (Centro de Operaciones)

12. Cierra OT en sistema descargando equipo de sub almacén de técnico.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos efectivamente utilizados si hubo cambios, para evitar confusiones posteriores.

b) CONTROL PARA EQUIPOS REUTILIZADOS

Sobre la base de la modalidad de entrega a clientes de equipos terminales de telecomunicaciones usados (recuperados de clientes), de COMTECO R.L. en calidad de Comodato (sin costo), para cuyo efecto los clientes beneficiados firman un Contrato de Comodato se registrará según la siguiente directiva:

Call Center, Help Desk y Otros

1. Atiende y registra reclamos técnicos de Telefonía Fija, Internet, Tv Cable a clientes y genera O.T.
C.C.: Se realiza un filtro de llamadas de un mismo reclamo y de problemas masivos.

Almacén (Encargado de Almacén)

2. Recibe equipos de Laboratorio “en blanco”, entrega a técnicos y registra en sub almacén de técnico para descargo con O.T.

C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos en sub almacén de técnico para seguimiento posterior del mismo. Se debe estandarizar el uso de Sistema SMF para evitar registros erróneos y confusos.

Técnico Multiservicios (Centro de Operaciones)

3. Recibe equipos de almacén para atender reclamo según OT.
4. Ejecuta OT, dicta datos de equipo utilizado para descargo
5. Indica el técnico, en casos de reclamos informa de la baja y alta de equipos y devuelve a almacén para descargo y registro en SMF.
6. Registra en OT alta y baja de equipo y devuelve equipo con falla a Almacén.
C.C.: Dicta datos de equipos efectivamente utilizados, y devuelve a almacén equipos sobrantes. Almacén debe registrar datos de equipos para seguimiento posterior

Operador (Centro de Operaciones)

7. Cierra OT en sistema descargando equipo de sub almacén de técnico.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos efectivamente utilizados si hubo cambios, para evitar confusiones posteriores; finalizando.

Asesor Comercial Back Office Comercial - BOC (Post Venta)

8. Recibe equipos, devueltos por baja. Registra en sistema ACCES (posteriormente debe registrar en sistema smartflex; Div. T. de I. debe habilitar los reportes requeridos por el usuario). Verifica si existen equipos pendientes de entrega:
 - En caso de existir, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, continua en paso subsiguiente.
9. Solicita a DUCLA recoger equipo de domicilio de cliente. entrega equipos a cliente por cambio o reposición, según Contrato de Comodato.
10. Entrega equipo a cliente según requerimiento de cambio (Contrato de Comodato)
11. Entrega a DUCLA equipos dañados (módems de 1 antena, equipos GPON, antenas DTH).
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos para seguimiento posterior del mismo. La Div. T. I. desarrolla los reportes según requerimiento de usuarios.

DUCLA (Técnico Div. DUCLA)

12. Recibe los equipos de BOC, y también recoge equipos de domicilio de clientes por baja.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos para seguimiento posterior del mismo.

Almacén (Almacén Central/Zonal)

13. Recibe equipos devueltos por Técnicos, especialmente en almacén zonal.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos para seguimiento posterior del mismo.

Laboratorio (Técnico de Laboratorio)

14. Recibe equipos usados devueltos por baja o por cambio para evaluación técnica.
15. Ingresa en sistemas NET Top y Smartflex para comparar registros; en casos necesarios corrige registro de equipos mediante una Orden Administrativa.
NOTA. Debe identificar al personal que cometió el error de registro y para proceder según Política Control y Anulación de facturas (Cap. 4 artículo 8 inciso b))

16. Evalúa si los equipos son aptos para reutilizar.
 - En caso de ser reutilizables, al paso siguiente
 - Caso contrario, se remite al procedimiento "Control de equipos dañados y extraviados"
17. Entrega equipos reutilizables "en blanco" a Almacén para atender reclamos técnicos.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos para seguimiento posterior del mismo.

c) CONTROL PARA EQUIPOS DAÑADOS, PERDIDOS E IRRECUPERABLES

Sobre la base de recuperación de equipos terminales de telecomunicaciones usados (recuperados de clientes), de COMTECO R.L. en función del contrato de Comodato, se compara con la existencia de equipos dañados, extraviados e irrecuperables, según la siguiente directiva:

Post Venta (Operador BOC)

1. Recibe solicitud de reposición de equipos del cliente (Modems, ONTs, DTH) y verifica:
 - En caso de que equipo ha sido extraviado por cliente, al paso 4
 - Caso contrario, devuelve equipo, al paso siguiente.
2. Verifica si equipo devuelto para reposición, está dañado:
 - En caso de que el equipo ha sido dañado por el cliente, al paso 4
 - Caso contrario, al paso siguiente.
3. Entrega a Laboratorio los equipos dañados existentes.
4. Elabora Proforma de factura de venta de equipo para reposición y envía a cliente a caja para cobro a cliente.
5. Llena formulario de baja de equipo extraviado o irrecuperable.
6. Envía a Activos Fijos formulario y copia de factura con datos de ambos equipos.
C.C.: Recupera en sistema datos de equipo extraviado y registra datos de equipo entregado; y en el registro de venta, debe registrar en la cuenta contable específica: ej: para equipos perdidos cta. 635. Igualmente para equipos dañados e irrecuperables otras cuentas contables únicas. Los equipos dañados y perdidos son los vendidos.

Post Venta (Operador BOI)

7. Recibe equipos de Tv cable y Telefonía (decodificador de Tv Digital, HSPA+) por concepto de baja o cambio (Modems y otros equipos de No Socios).
8. Si el equipo está completo y es reutilizable, entrega a almacén de Plataforma
9. Verifica si el equipo es reutilizable o está dañado
 - En caso de que fue dañado por cliente, vuelva al paso 4
 - Caso contrario, al paso siguiente.
10. Entrega a Laboratorio los equipos dañados recibidos realizando el registro en sistema SMF.
11. Elabora Proforma de factura de venta de equipo para reposición y envía a cliente a caja para cobro a cliente.
12. Llena formulario de baja de equipo extraviado o irrecuperable.
13. Envía a Activos Fijos formulario y copia de factura con datos de ambos equipos.

C.C.: Recupera en sistema datos de equipo extraviado y registra datos de equipo entregado; y en el registro de venta, debe registrar en la cuenta contable específica: ej: para equipos perdidos cta. 635. Igualmente para equipos dañados e irrecuperables otras cuentas contables únicas.

DUCLA (Técnico Div. DUCLA)

14. Recoge equipos de domicilio de clientes por baja del servicio.
15. Verifica si equipo de domicilio de cliente es irrecuperable (Analiza tiempos y posibilidades de recuperación de equipo)
 - En caso de ser irrecuperable, al paso siguiente
 - Caso contrario, vuelve al paso 11
16. Llena formulario de baja equipo extraviado o irrecuperable con datos de equipo
17. Elabora informe Solicitando a Unidad Cartera registrar a clientes deudores de equipos de COMTECO R.L. en Central de Riesgos.
18. Envía a Activos Fijos formulario y copia de informe.
C.C.: Según Contrato de Comodato, el cliente que no devuelve el equipo, debe ser registrado en Central de Riesgos por el costo del equipo.

Almacén (Encargado de Almacén)

19. Recibe equipos devueltos por técnico, en almacén zonal y entrega a Laboratorio.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos en sub almacén de técnico para seguimiento posterior del mismo. Se debe estandarizar el uso de Sistema SMF para evitar registros erróneos y confusos.

Técnico Multiservicios (Centro de Operaciones)

20. Verifica si el equipo fue dañado por el cliente.
 - En caso de que fue dañado por cliente, al paso subsiguiente.
 - Caso contrario, al paso siguiente
21. Cambia equipo y entrega equipo dañado a almacén zonal
22. Indica a cliente que debe pasar por oficina central para reposición de equipo.
C.C.: Dicta datos de equipos efectivamente utilizados, y devuelve a almacén equipos sobrantes. Almacén debe registrar datos de equipos para seguimiento posterior.

Laboratorio (Técnico de Laboratorio)

23. Recibe equipos usados devueltos por baja o por cambio para evaluación técnica (recoge equipos de Plataforma y Mezanine del Edificio Administrativo de COMTECO R.L.):
 - En caso de ser equipos malos, al paso siguiente.
 - Caso contrario, reutilizables, se remite al procedimiento "Atención de Daños".
24. Llena formulario de baja de equipo dañado.
25. Entrega a Activos Fijos para venta como deshechos.
C.C.: Registra en sistema SMF datos de equipos para seguimiento posterior del mismo.

Activos Fijos (Encargado de Activos Fijos)

26. Realiza los asientos inherentes de baja en sistema NAF
27. Recibe equipos, acumula para venta como deshechos para venta.
C.C.: Registra en sistema la baja de datos de equipos dañados y extraviados.

III) PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Ejemplares	
		Original	Copia
Pro forma de factura venta de equipo por daño o pérdida	F	1	0
Factura venta de equipo por daño o pérdida	F	1	0
Formulario de baja de equipo dañado	F	1	1
Formulario de baja de equipo extraviado o irrecuperable	F	1	1

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

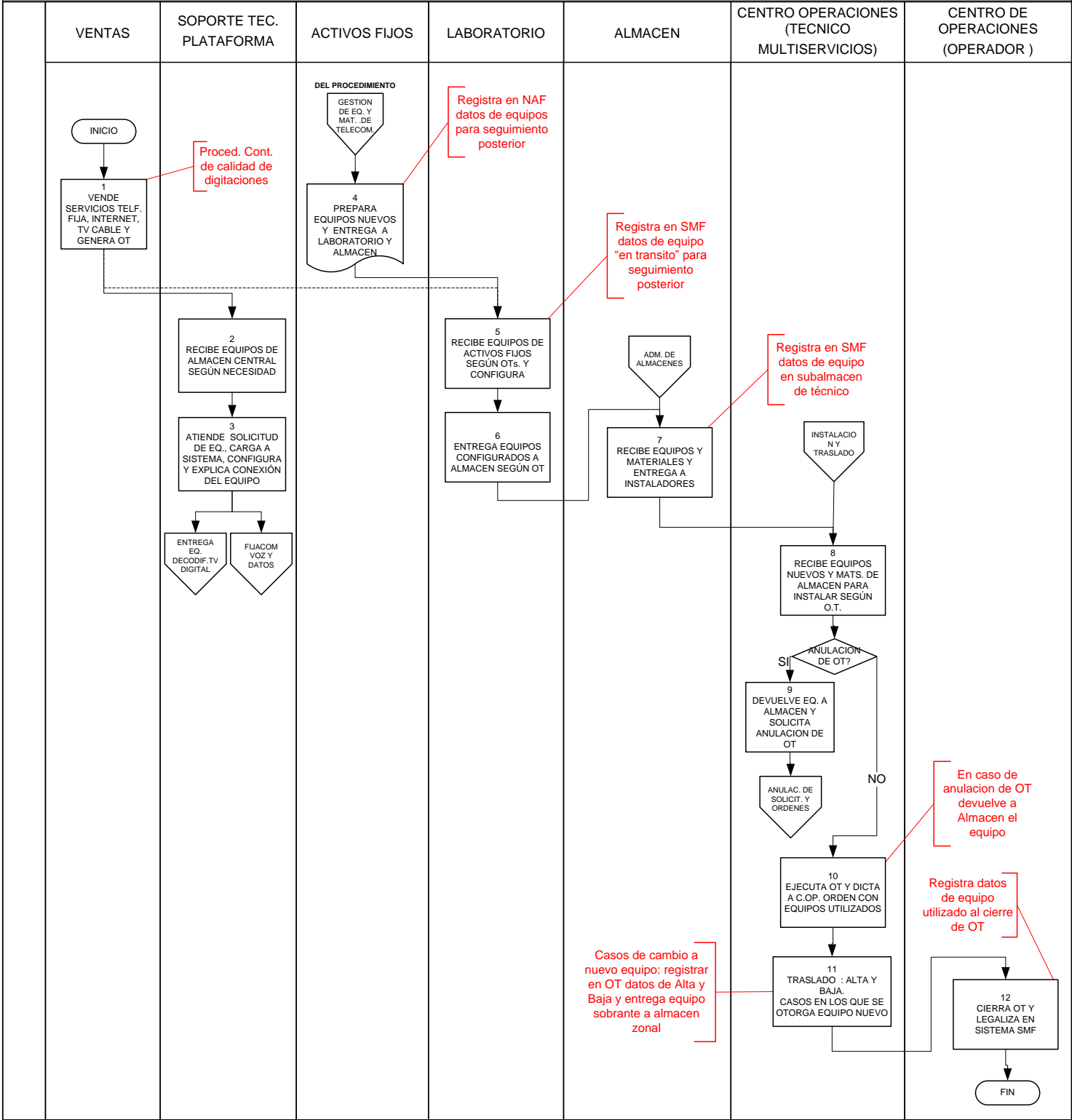
2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Control de equipos otorgados a los clientes bajo la modalidad "Contrato de Comodato".	Registro oportuno de datos equipos utilizados, en tránsito, recuperados, baja y otros	Sistema Smartflex	Operadores, técnicos, responsables de Unidades	Permanente
FÓRMULA	<i>(Registro en Smartflex de datos de equipos : utilizados , en tránsito, recuperados, bajas / Equipos entregados a clientes según Contrato de Comodato) *100</i>				
PARÁMETRO	>97% aprobado <97% observado				

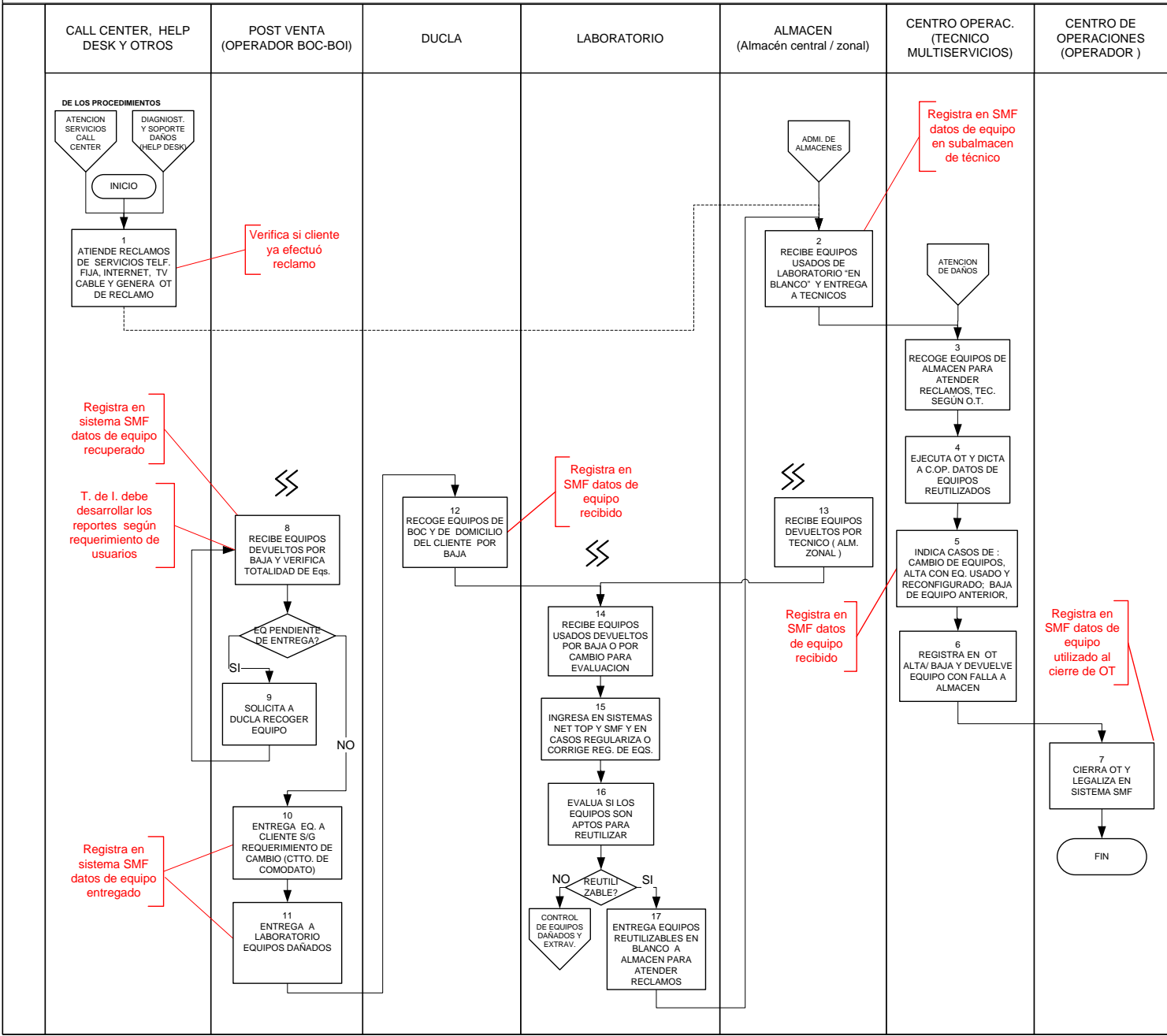
IV) ANEXOS

- Anexo 1 – Flujograma a) Control para Equipos Nuevos
- Anexo 2 – Flujograma b) Control de Equipos reutilizados
- Anexo 3 – Flujo c) Control de equipos dañados, perdidos e irrecuperables.
- Anexo 4 – Formulario Detalle de equipos dañados a entregar a A. Fijos
- Anexo 5 – Formulario Resumen cantidad de equipos dañados a entregar
- Anexo 6– Form. Detalle equipos extraviados o considerados irrecuperables

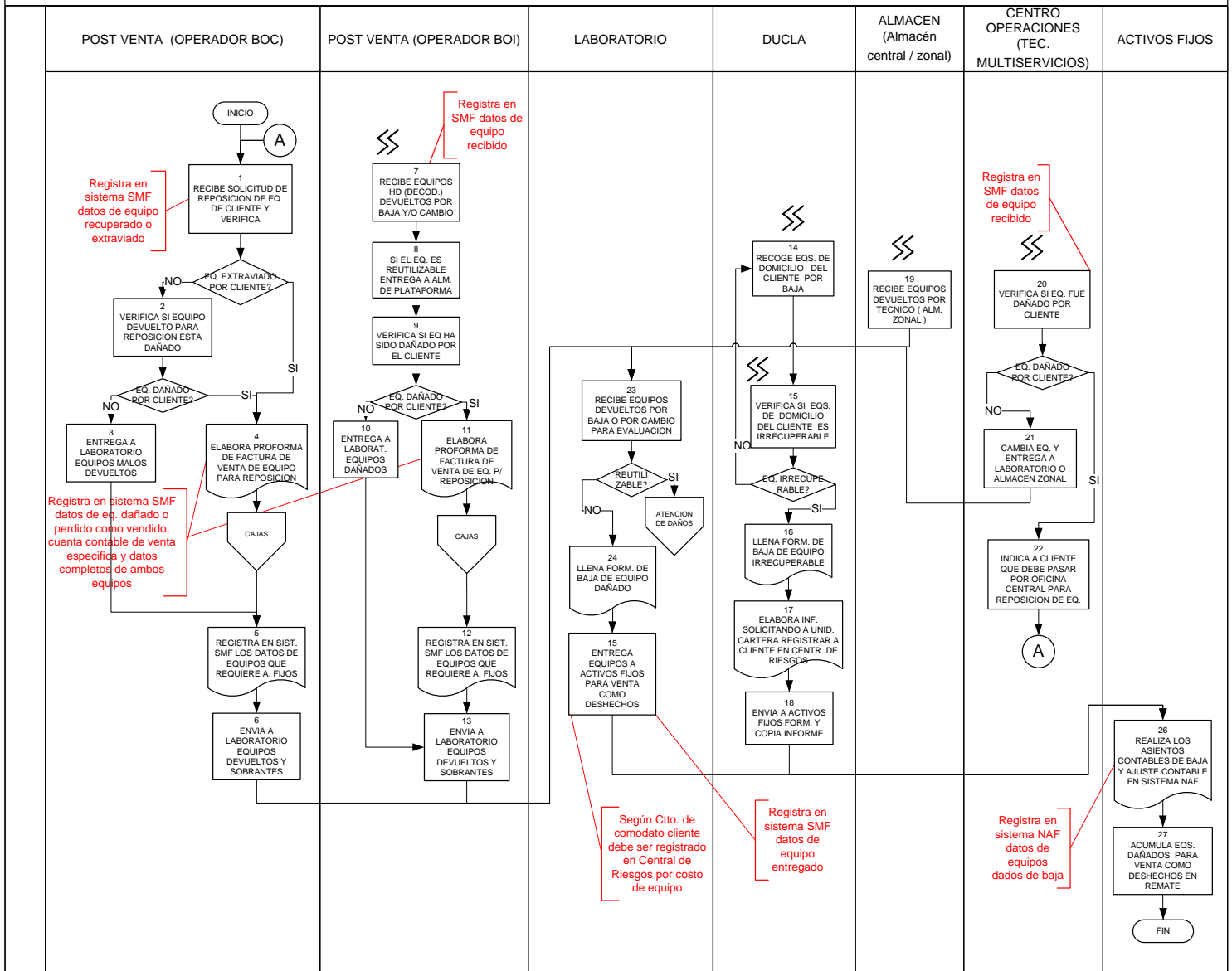
a) CONTROL DE EQUIPOS NUEVOS (INSTALACIONES/VENTAS)



b) CONTROL DE EQUIPOS REUTILIZADOS



c) CONTROL DE EQUIPOS DAÑADOS, PERDIDOS E IRRECUPERABLES



ANEXO 4. FORMULARIO DETALLE DE EQUIPOS DAÑADOS A ENTREGAR A ACTIVOS FIJOS POR CAJA



ADM - DAD - F02

DETALLE DE EQUIPOS DAÑADOS A ENTREGAR A ACTIVOS FIJOS POR CAJA

N° CAJA

ALMACEN ORIGEN

ALMACEN DESTINO

CANTIDAD X CAJA

N° DE TRASPASO

FECHA DE TRASPASO

N°	TIPO DE EQUIPO	MAC FISICO	MAC SISTEMA	SERIE	CODIGO ACTIVO	MARCA	CODIGO ITEM	DIAGNOSTICO DEL EQUIPO	REPARABLE
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

ANEXO 5. FORMULARIO RESUMEN CANTIDAD A ENTREGAR DE EQUIPOS DAÑADOS



ADM - DAD - F03

RESUMEN CANTIDAD DE EQUIPOS DAÑADOS A ENTREGAR

FECHA _____

N° CAJA	CANTIDAD DE EQUIPOS	CONFORMIDAD SI / NO	OBSERVACIONES	DOC TRASPASO

TOTAL CAJAS CHATARRA (ACCESORIOS)	
TOTAL CAJAS CON EQUIPOS	
TOTAL CAJAS	
TOTAL EQUIPOS DAÑADOS	

EMISOR
LABORATORIO
Nombre: _____

RECEPTOR
ACTIVOS FIJOS
Nombre: _____

ANEXO 6. FORMULARIO DETALLE DE EQUIPOS CONSIDERADOS IRRECUPERABLES



ADM - DAD - F04

DETALLE DE EQUIPOS EXTRAVIADOS O CONSIDERADOS IRRECUPERABLES

TECNICO DUCLA RESPONSABLE _____
FECHA DE INFORME _____
CANTIDAD DE EQUIPOS _____

Nº DE TRASPASO _____
FECHA DE TRASPASO _____

Nº	FECHA RECOJO INICIAL	TIPO DE EQUIPO	MAC SISTEMA	SERIE	CODIGO ACTIVO	MARCA	CODIGO ITEM	NOMBRE CLIENTE	TELEFONO	DIRECCION
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										