

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



PROCESO OPERATIVO : POSTVENTA

Página N°
1 de 12


PROCEDIMIENTO: ATENCION SOLICITUD BAJA INMEDIATA DE SERVICIOS

Código No
COM-DSC-P13

INDICE

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

APROBADO POR


Oscar R. Luján Valda
JEFE DIVISION FACTURACIÓN
COBRANZAS Y CORRESPONSALIA

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión por Procesos

POR:

FECHA: Marzo 2020

et

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCION SOLICITUD BAJA INMEDIATA DE SERVICIOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportuna y eficazmente las solicitudes de baja inmediata de servicios, mediante el pago total de servicios prestados, y la devolución de equipos y accesorios por parte del cliente.

• OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar la experiencia del cliente en el Trámite de Retiro de Servicios
- Bajar % de la mora
- Recuperación de equipos otorgados al cliente
- Generación de OTs para desocupación de espacios en Nodos
- Registro de causales de bajas de servicios

c) ALCANCE

Inicia con la verificación de requisitos para acceder a la baja inmediata de servicios solicitado por el cliente y concluye con su firma en el Formulario “Solicitud de Servicios Corporativos”, para la generación de Orden de trabajo y continuar con el Procedimiento “Recuperación de equipos por baja de servicios” (OPR-DUC-P01)

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

JEFE DIVISION FACTURACION Y COBRANZAS
Gerencia de Finanzas
Gerencia Comercial
Div. de Facturación
Div. Servicio al Cliente
DUCLA
Unidad de Trabajo Atención de Reclamos (UTAR)

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Instalación de servicios (OPR-PAS-P01) Instal. Migración Serv. FTTH (OPR-PAS-P11)	Ducla, Recuperación de equipos por baja de servicios (OPR-DUC-P01) Cajas (ADM-DCB-P02)

f) APLICATIVO UTILIZADO: Punto Único Atención al Cliente: CNCRM_FVE

g) DEFINICIONES

Facturación recurrente: Cobros que se realizan, una vez cumplido el ciclo de facturación.

PAC: sistema informático del paquete accionario.

Plan Comercial: Políticas de liquidación y facturación que aplican para un conjunto de clientes de condiciones similares. Agrupa las condiciones de facturación y los planes de unidades incluidas con los que deben ser obrados los servicios prestados a un cliente.

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

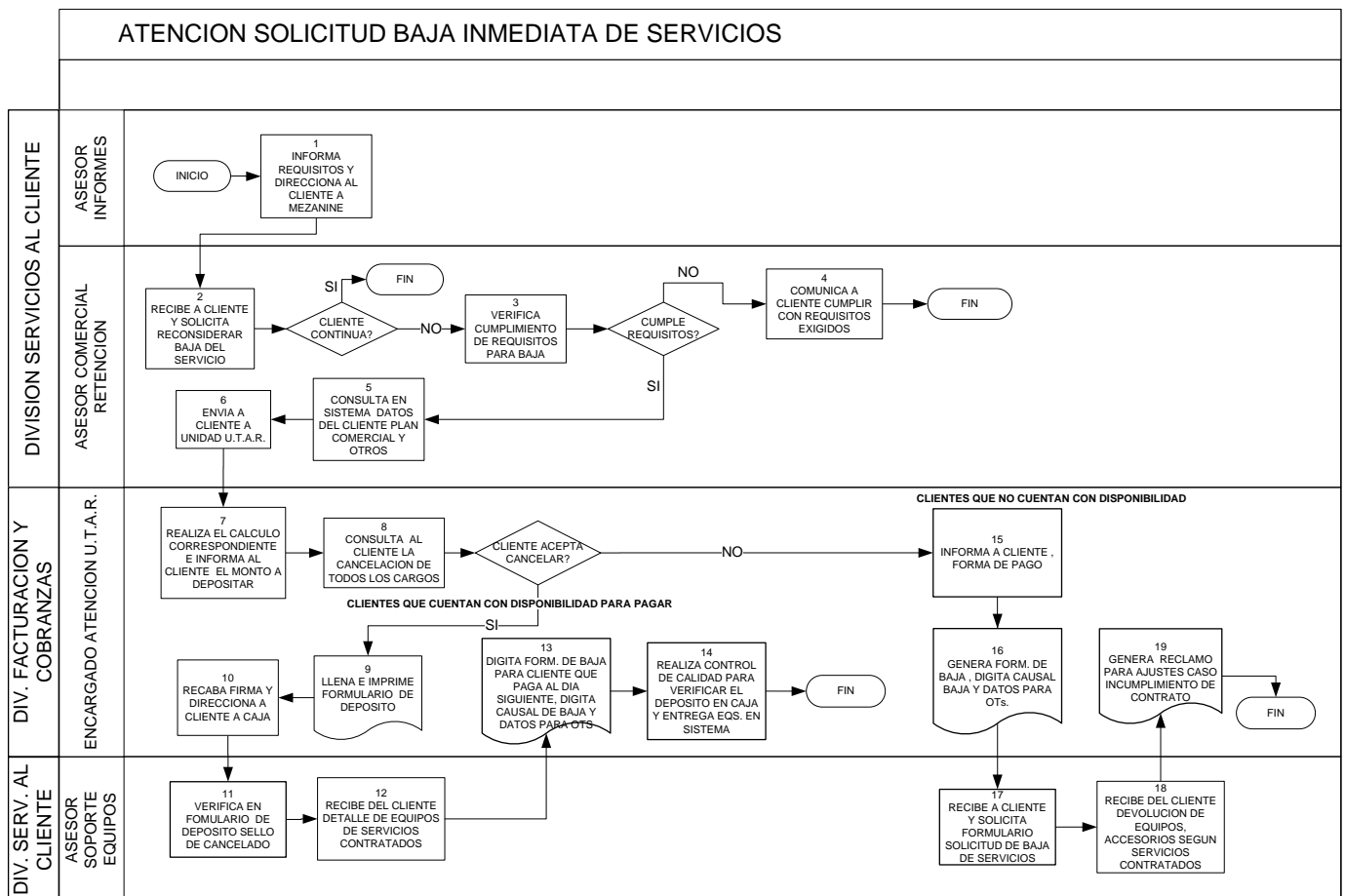
Retiro anticipado: Acción de dar baja parcial o total de servicios Telefonía Fija, Internet y Tv Cable, y sus empaquetados, otorgados sin costo de instalación, pero con permanencia obligada de 18 meses (según plan), que se penaliza por el tiempo faltante para recuperar el costo de instalación.

Retiro voluntario: Acción de dar de baja un determinado servicio. Sucede cuando el cliente indica que no desea continuar con el mismo.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Viene de los procedimientos: “Instalación y Traslado” (OPR-PAS-P01), “Instalación Migración de Servicios FTTH (OPR-PAS-P11) y sale a los procedimientos: “Cajas” (ADM-DCB-P02), Recuperación de equipos por baja de servicios (OPR-DUC-901).

ATENCION SOLICITUD BAJA INMEDIATA DE SERVICIOS



ASESOR INFORMES

1. Informa requisitos a cliente y direcciona a Unidad Comercial de retencion

ASESOR RETENCION

2. Recibe al cliente y solicita reconsiderar baja del servicio

2.1. Recibe al cliente que solicita la baja de servicios y explica en función de políticas de retención ventajas, facilidades (incentivos) a fin de que continúe con los servicios de COMTECO y establece:

- En caso de que el cliente decide continuar con el servicio, finaliza el procedimiento
- Caso contrario, continúa con el paso siguiente

3. Verifica cumplimiento de requisitos para la baja inmediata de servicios

3.1 Verifica **a) Requisitos básicos:** Que no existan cuentas pendientes por servicios, solicitudes pendientes, solicitudes con estado no facturado **b) Requisitos Específicos:** Pago total de servicios prestados, pago de penalidades, devolución equipos en comodato, (Comité Gerencial 11/03/20 – Anexo 4) y Políticas para retiro productos y condiciones comerciales (Ver detalle Anexos 1, 2 y 4).

- Si cumple requisitos y cuenta con el equipo para su entrega inmediata, continúa con paso 5
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

4. Comunica al cliente cumplir con requisitos exigidos

4.1. Indica a cliente que retorne previo cumplimiento de requisitos exigidos para la baja inmediata de servicios, concluyendo el procedimiento.

5. Consulta en sistema datos del cliente, Plan Comercial y otros

- 5.1. Digita datos de: C.I., Nombre, Apellido y otros, Empresarial: NIT y otros)
- 5.2. Consulta a cliente productos a retirar (visualiza producto y plan comercial).

6. Deriva a Cliente a Unidad de Trabajo Atención de Reclamos (UTAR)

- 6.1. Encamina a Cliente al 5º piso Edificio Administrativo, Unidad UTAR

ENCARGADO ATENCION DE RECLAMOS (UTAR)

7. Realiza cálculo y prorratio, servicios e informa al cliente el monto a depositar

7.1. Calcula el cargo por incumplimiento de contrato en caso de darse el mismo de conformidad a "Condiciones Comerciales, para retiros anticipados (Ver Anexo 2).

Ejemplo de cálculo:

FECHA DE RETIRO – FECHA INSTALACION=IMPORTE A FACTURAR EJEMP:

Fecha retiro 04/12/19 – Fecha instalac. 20/10/19 = 44 días (540-44=Bs. 496 a pagar)

7.2. Prorratio el monto por días del último periodo (Ver detalle Anexo 1). Calcula el importe de consumo por servicios hasta la fecha de retiro.

- Para el caso de servicios de Internet y TV, se deben prorratear los valores correspondientes por los días de consumo en el último periodo mensual.
- Para el caso de Telefonía Fija, con pago de tarifa fija mensual y para tarifa variable, prorratea valores correspondientes por los días de consumo según promedio mensual de consumo en los tres últimos meses.

7.3. Calcula el costo de reconexión, para casos en los que el cliente tenía suspendido el servicio (morosidad o suspensión del servicio a solicitud del cliente).

NOTA: El presente caso (costo de reconexión) es aplicable en cumplimiento a disposición "Canasta C2, servicios locales rehabilitación/retiro de líneas).

7.4. Revisa si al equipo devuelto le falta partes y/o accesorios, en cuyo caso el cliente debe cancelar los valores del mismo (Ver detalle Anexo 1) y para cuyo propósito, en el sistema Smartflex, efectúa registro en modulo "venta de accesorios".

7.5 Comunica al cliente el monto total que debe pagar, para hacer efectiva la baja.

8. Consulta al cliente la cancelación del total de cargos y modalidad de pago

- En caso de que el cliente acepte la cancelación del total de cargos y cuente con la disponibilidad inmediata para su pago en caja , al paso A
- Para el caso de que el cliente acepte la cancelación del total de cargos empero no cuente con la disponibilidad inmediata , al paso B

A) CLIENTE QUE CUENTA CON "DISPONIBILIDAD INMEDIATA PARA PAGO EN CAJA"

9. Llena e imprime Formulario de Deposito y recaba firma

9.1. Llena formulario de depósito, imprime y solicita firma del cliente y distribuye el documento de la siguiente forma:

- Original para archivo
- Copia para cliente

10. Recaba firma y Direcciona a cliente a caja,

10.1 Direcciona a cliente a Caja (plataforma planta baja edif. Administrativo), y le indica que posteriormente se apersona a Unidad Soporte de Equipos munido de formulario de depósito "sellado" para que efectue la devolución de equipos y accesorios en la Unidad Soporte de equipos (Mezzanine , primer piso).

ASESOR SOPORTE DE EQUIPOS

11. Verifica en Formulario de Deposito sello de cancelado

11.1. Verifica si cliente cancelo en caja los cargos calculados

- Si están cancelados, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, finaliza el procedimiento

12. Recibe del cliente detalle de equipos, accesorios según servicios contratados

12.1. Recibe equipos según servicios:

Telefonía Inalámbrica: equipos y accesorios
TV Satelital DTH, componentes, set top box y accesorios

Cobre:
Servicio Internet, modem ADSL / VDSL y accesorios
Servicio TV Digital, Decodificadores y accesorios

FTTH:
Equipo ONT y accesorios
Decodificadores y accesorios

ENCARGADO UNIDAD ATENCION DE RECLAMOS (UTAR)

13. Digita formulario de baja, causal de baja y datos para Ordenes de Trabajo

13.1. Elabora formulario de solicitud de baja de servicios, digita causal de baja y datos en “observaciones” de OTs al día siguiente de iniciado el trámite con la respectiva entrega de equipos por el cliente.

Datos adicionales se registran en “Observaciones” para generar Órdenes de Trabajo de baja de servicios para liberación de espacios en nodos y en las redes de COMTECO, aplica glosa preestablecida según tipo de tecnologías.

a) Plataforma Cobre:

- Para Telefonía Fija: Div. Nucleo de voz corta servicio mediante sistema. Div PAS Libera el borne tanto de caja de dispersión, como de armario/distrito y Mesa Pruebas libera la posición en el MDF.
- Para TV: Ducla desconecta el conector del Tap y protege la boca de salida. Recoge cable coaxial.

b) Plataforma FTTH

- DUCLA desconecta del NAP cable drop , recoge el mismo y desocupa espacio en nodo
- DUCLA, realiza corte de servicio TV en NAP
- Laboratorio, corta servicio mediante sistema

NOTA: La División Servicios al Cliente coordinara con T.I. para la ejecución de pruebas para ingresar el protocolo de glosa y las ordenes de trabajo que se generaran para los sectores que corresponden para cumplir la Resolución de Comité Gerencial para bajas inmediatas de servicios (Ver detalle en Anexo 4).

14. Realiza control de calidad para verificar el depósito en caja y entrega de equipo en sistema

14.1. Efectúa control de calidad de las bajas de servicio realizadas por UTAR mediante sistema; finalizado el procedimiento

B) CLIENTE QUE NO CUENTA CON DISPONIBILIDAD INMEDIATA

ENCARGADO UNIDAD ATENCION DE RECLAMOS (UTAR)

15. Informa a cliente forma de pago

- 15.1. Informa al cliente que el importe le será facturado en el presente mes para su pago el siguiente mes, en los puntos de cobranza que COMTECO tiene disponibles en la red bancaria.

16. Digita formulario Solicitud de baja y datos para Ordenes de trabajo

- 16.1. Elabora formulario de Solicitud de Baja de servicios, digita causal de baja, y datos en “observaciones” de OTs y envía a cliente a 1er piso Unidad Soporte de equipos a devolver equipos y accesorios con este formulario impreso.

Datos adicionales se registran en “Observaciones” para generar Órdenes de Trabajo de baja de servicios para liberación de espacios en nodos y en las redes de COMTECO.
Aplica glosa preestablecida según tipo de tecnologías (ID lo registrado en paso 13).

ASESOR SOPORTE DE EQUIPOS

17. Recibe a cliente y solicita formulario Solicitud de baja de servicios

- 17.1. Solicita a cliente formulario de solicitud de baja impreso para proceder con la recepción de equipos y/o accesorios.

18. Recepciona devolución de equipos, accesorios según servicios contratados

- 18.1. Recibe equipos según servicios: (ID paso 12 12)

ENCARGADO UNIDAD ATENCION DE RECLAMOS (UTAR)

19. Genera reclamo para ajustes caso incumplimiento de Contrato

- 19.1. Genera Reclamo en sistema, para efectuar ajustes en casos de incumplimiento según Contrato por “Permanencia Mínima” y cierra Reclamo antes de la emisión de la facturación mensual.

Con esta labor finaliza el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Requisitos Retiro de producto	P	M	1	0
Formulario "Solicitud de Servicios"	F	M	1	1
Condiciones comerciales para Retiro Anticipado	P	M	1	0
Formulario "Causales Baja de Servicios"	F	A	1	0
Formulario "Depósitos de pago"	F	A	1	1
Formulario "Recibo de equipos devueltos"	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender oportuna y eficazmente solicitudes de baja inmediata de servicios, mediante el pago total de servicios prestados y devolución de equipos del cliente.	Revisión y registro en sistema Smartflex	Div. Plataforma de Servicios al Cliente	Asesor Comercial Retención	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total Solicitudes de Retiro de Servicio con cumplimiento de Requisitos}}{\text{Total solicitudes de Retiro inmediato de servicios}} \times 100$				
PARÁMETRO	<p>100%: óptimo Menor o igual a 100% observados</p>				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Requisitos Retiro de Producto

Anexo 2.- Condiciones Comerciales para Retiro Anticipado

Anexo 3.- Causales para baja de servicios

Anexo 4.- Resolución Comité Gerencial para Bajas Inmediatas de servicios

Anexo 1.- REQUISITOS: RETIRO DE PRODUCTO

REQUISITOS: RETIRO DE PRODUCTO

RETIRO DE TELEFONIA

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Si es cliente Empresa, se direcciona con el ejecutivo de Empresas
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- Atención solo en Plataforma Edificio Principal y Zonales, las solicitudes se atienden de LUNES A VIERNES 8:00 a 19:00
- LINEA TELEFONICA Baja definitiva de manera inmediata

RETIRO INTERNET - TELEVISION - PAQUETES

- La solicitud procede con 30 días de anticipación; Inmediata con penalidad de LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00
- Presencia del titular con Cedula de Identidad vigente
- Si son dos o mas titulares, presencia de los titulares o presencia de uno de los titulares con carta escrita de autorización de los co-titulares
- Si no puede presentarse el titular procede el tramite directo con carta de autorización
- El trámite de de Retiro de Productos se realiza en todas las oficinas
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- Llenado del formulario de solicitud de retiro
 - Se solicita al cliente que a la conclusión de los 30 días debe 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
- Se prorratea el monto por los días del último periodo. En caso de pérdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo.

SUSPENSION DE SERVICIOS

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- El cliente especifica:
 - o Tiempo de suspensión en meses / fecha de inicio de suspensión
 - o Servicios que requiere se suspenda
 - o Numero de contrato / telef. De facturación / telef. De referencia
- A la conclusión del periodo de suspensión solicitado de forma automática se activan los servicios y la facturación.

Anexo 2.- CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

N°	PRODUCTO	COSTO DE INSTALACION	CONDICIONES DE RETIRO	COSTO RETIRO ANTICIPADO	OTROS
1	INTERNET	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolución de Modem, cable UTP, cable Telefónico, fuente de energía y microfiltros
2	TELEVISION CABLE	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Analógica Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B
		0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Digital Devolución de: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energía, y control remoto.
3	TELEVISION DTH	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolución de decodificador, cable coaxial, cable de energía, cable RC y control remoto
4	DUO PACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente separado por producto Si baja es paquete, se cobra como 1 solo prod	Devolución de Modem, cable UTP, cable Telefónico, fuente de energía y microfiltros. TVA Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energía, y control remoto.
5	MULTIPACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolución de Modem, cable UTP, cable telefónico, fuente de energía y microfiltros. TVA Devolución de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energía, y control remoto. Devolución de decodificador, cable coaxial, cable de energía, cable RC y control remoto (En caso de DTH)
6	RETIRO PARCIAL DE Paquetes (1 ó 2 prod.: Internet y Tv Cable)	0	Mínimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolución de Modem y accesorios ó Devolución 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 benefició como efecto de la promoción.
- Aplica prebaja con 30 días de anticipación
- Se aplican cargos por baja anticipada a todos los productos que involucren una instalación efectiva en 1 o 2 servicios, comprendidos entre el 21/12/18 adelante que no se hayan beneficiado de otra promoción.
- 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 instalación 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 están 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 cumplió el tiempo mínimo de permanencia o pago costo de instalación, no aplica cargos de permanencia mínima.
- 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 diferencial del cargo básico.
- No se aplica cargos cuando el producto está en promoción.

Anexo 3.- Formulario – Causales para para baja anticipada de servicios

CAUSALES PARA BAJA ANTICIPADA DE SERVICIOS

N°	CAUSAL	MOTIVO	DESCRIPCION	BAJA ANTICIPADA	OBSERVACIONES
1	9116	TECNICO	CAPACIDAD / COBERTURA	NO APLICA	Recibo luz nueva dirección
2	9118		SERVICIO DEFICIENTE (ESPECIFICAR)	NO APLICA	Evaluación informe técnico
3	9467		CAMBIO DE TECNOLOGIA	NO APLICA	
4	9117	COMERCIAL VIGENTE	RECUPERACION DE MORA	APLICA	
5	9123		PERDIDA O DAÑO EN EQUIPO DEL CLIENTE	APLICA	
6	9125		MEJOR OFERTA DE LA COMPETENCIA	APLICA	
7	9133		NUEVO DOMICILIO CUENTA CON EL SERVICIO	NO APLICA	
8	9347		CAMBIO DE PLAN COMERCIAL	NO APLICA	
9	9356		VENCIMIENTO PREPAGO	NO APLICA	
10	9499		TRANSFERENCIA CERTIFICADO DE APORTACION	APLICA	
11	9500		CAMBIO DE RESIDENCIA (CIUDAD O PAIS)	APLICA	
12	9617		NO USARAN EL SERVICIO (ESPECIFICAR)	APLICA	
13	9622		INSTALACION INTERNA	APLICA	
14	9498		DEFUNCION TITULAR	NO APLICA	Certif. Defunción (actual)
15	9115	ADMINISTRATIVO	FALLA PROCESO DE CIERRE O.T.	NO APLICA	
16	9121		DEMORA EN ASISTENCIA TECNICA	NO APLICA	
17	9128		RECLAMO FACTURACION	NO APLICA	Análisis
18	9131		OFERTA INCUMPLIDA	NO APLICA	
19	9139		TRATO INADECUADO	APLICA	Análisis
20	9367		PLAN DE PAGOS (eliminar)	APLICA	Análisis
21	9403		ERROR ASIGNACION PLAN COMERCIAL	NO APLICA	
22	9404		CAMBIO CONDICION DEL PRODUCTO	NO APLICA	
23	9507		PROVISIONAL / CONVENIO INTERCAMBIO SERV.	NO APLICA	
24	9626		CAMBIO DE TECNOLOGIA	NO APLICA	

ANEXO 4.- RESOLUCION COMITÉ GERENCIAL

RESOLUCION COMITÉ GERENCIAL DE FECHA 11/03/2020 PARA BAJAS INMEDIATAS

Propuesta de un **Procedimiento para BAJAS INMEDIATAS** de servicios a solicitud del cliente, con las siguientes condicionantes:

- ☐ Pago total de la deuda por servicios prestados.
- ☐ Pago de PENALIDAD en caso de ser clientes nuevos (dentro los 18 meses de contrato)
- ☐ Devolución de todos los equipos otorgados en comodato.
- ☐ Generación de OT's para la baja y desocupación de los espacios en los NODOS.

De igual forma en este procedimiento se debe registrar las CAUSALES de baja.

Esta medida fue aprobada por el comité gerencial, como una forma de mejorar la experiencia de retiro del cliente, bajar los % de mora y la recuperación de equipos otorgados al cliente.