

# GESTION POR PROCESOS

PROCESO: OPERATIVO

PROCEDIMIENTO: CONVENIOS CON INSTITUCIONES



Página Nro.  
1 de 6

Código Nro.  
GC-PRC-EIP-GVP-03

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

FIRMA

0

Aprobado

Nov-2022

M. Bermúdez

Responsable

Lic. Carlos Ayala

Cargo

Gerente Comercial

Rev.

Estado

Fecha

Elaboró

Aprobó

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

CONVENIOS CON INSTITUCIONES

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el control y seguimiento de Convenios con Instituciones que solicitan servicios de Comteco R.L.

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la solicitud del Convenio, hasta la instalación del servicio solicitado

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia Comercial

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Consejo de Administración
- Gerencia General
- Asesoría Legal
- Div. Marketing y Desarrollo de Mercado

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
CARTA DE SOLICITUD DE CONVENIOS	INSTALACION DE SERVICIOS (OPR-PAS-P01)

### f) DEFINICIONES:

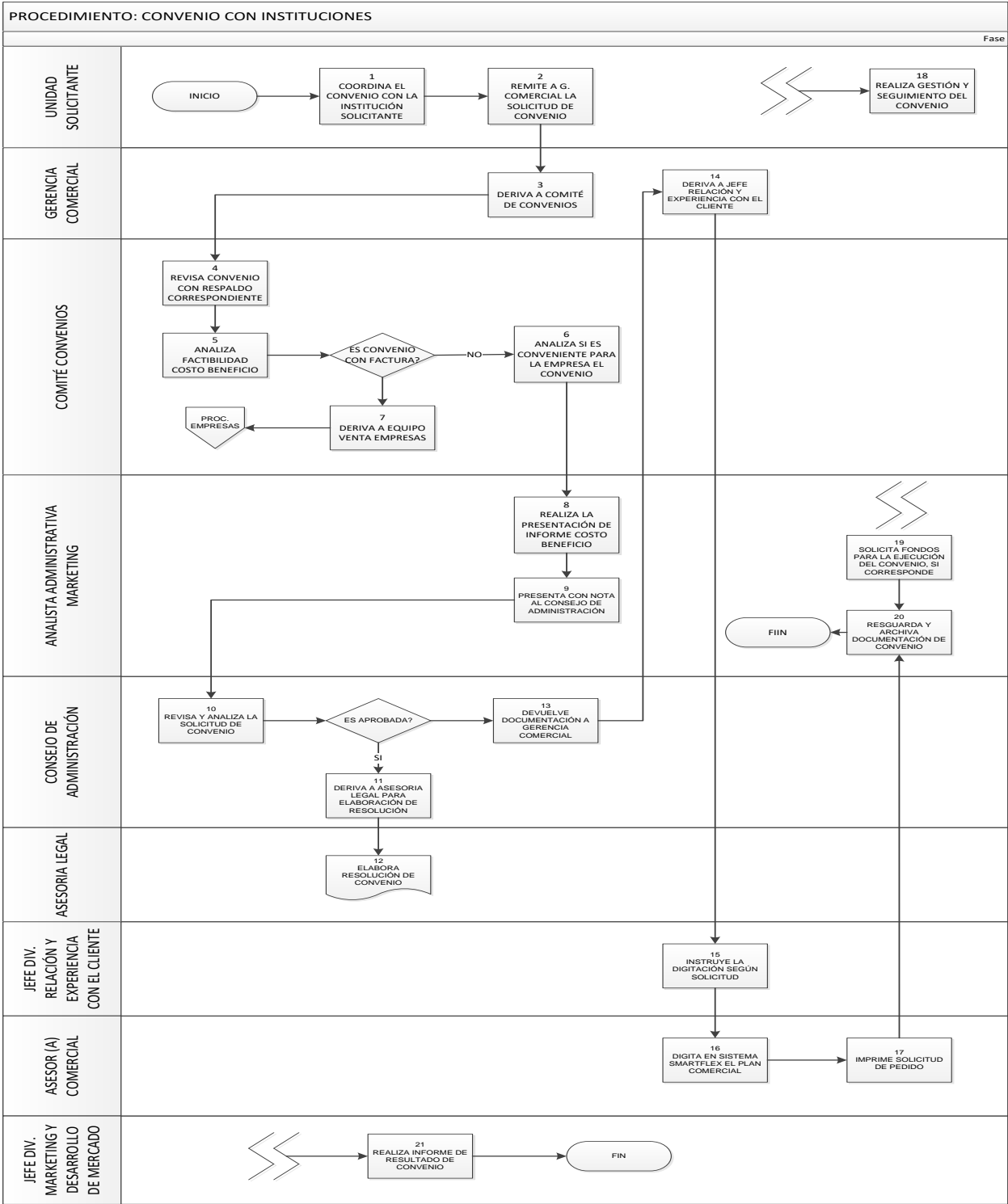
**Carta de Solicitud.-** Carta de solicitud de la Institución que requiere el servicio con los respaldos correspondientes

**Control de calidad de digitación.-** Revisión de correcta digitación de la solicitud de cliente en sistema

**Resolución de Convenio.-** Expresa la aprobación o desaprobación de documento legal bajo condiciones legales que corresponden.

**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 medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



**UNIDAD SOLICITANTE****1. Coordina el Convenio con la Institución solicitante**

1.1. Consejo de Administración, Gerencia General, Extensión Social, Marketing y Desarrollo de Mercado y otras unidades de Comteco.

- Carta de solicitud

**2. Remite a Gerencia Comercial la solicitud de Convenio**

2.1. Remite términos generales y documentación de respaldo

**GERENCIA COMERCIAL****3. Deriva a Comité de Convenios para su análisis y revisión**

3.1. Responsable de coordinar reunión de Comité Convenios Secretaria de Gerencia Comercial

**COMITÉ DE CONVENIOS****4. Revisa solicitud escrita con respaldos correspondientes**

4.1. Compuesto por Jefe Div. Marketing y Desarrollo de Mercado, Ejecutivo (a) de Negocios digitales, Jefe Div. Gestión Integral de Territorios, Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente y Analista Administrativa Marketing

4.2. Revisa que los tiempos del convenio sean de 1-3-6-12 meses tiempo máximo para la generación de planes “pre-pagos” con cancelación de 1.- Bs.

**5. Revisa factibilidad del Convenio costo beneficio**

5.1. Analizan si es conveniente para Comteco el Convenio

5.2. Consulta factibilidad técnica según producto/servicio solicitado

- Si el convenio no implica factura, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 7

**6. Analizan si es conveniente para Comteco el Convenio**

- Si es aprobado el Convenio, continua con paso 8
- Caso contrario, devuelve documentación a Unidad solicitante para que informe a la Institución y concluye el procedimiento

**7. Deriva a Equipo Ventas Empresas, concluye procedimiento**

7.1. Transmisión de datos

7.2. Convenios Empresas /factura

7.3. Intercambio de Servicios

**ANALISTA ADMINISTRATIVA MARKETING****8. Realiza la presentación de informe con documentación costo beneficio**

8.1. Presenta costos que implica el Convenio y hace la gestión correspondiente

8.2. Coordina con Product Manager (Internet-Tv Paga-T. Básica) para la asignación del plan comercial

**9. Presenta con Nota al Consejo de Administración para su revisión y análisis**

9.1. Presenta con Vo.Bo. del Gerente Comercial

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN****10. Revisa y analiza la solicitud de Convenio**

- Si es aprobada la solicitud continua con paso siguiente
- Caso contrario, devuelve documentación a Gerencia Comercial, concluye el procedimiento

**11. Deriva a Asesoría Legal para la elaboración de la Resolución del Convenio****ASESORIA LEGAL****12. Elabora la Resolución de Convenio en el lapso de 24 hrs.**

12.1. Recaba firmas correspondientes

- Resolución de Convenio

**13. Devuelve la solicitud y Resolución con hoja de ruta a Gerencia Comercial****GERENCIA COMERCIAL****14. Deriva a Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente para la digitación****JEFE DIV. RELACIÓN Y EXPERIENCIA CON EL CLIENTE****15. Deriva a Asesora Comercial para la digitación****ASESORA COMERCIAL****16. Digita el plan comercial según documentación con instructivo**

- 16.1. Llama a cliente para que pase por oficinas para la cancelación de 1.- bs o coordina con el responsable del Convenio
- 16.2. Ingresa a sistema Smartflex y elige el Plan comercial prepago convenios de 1,3, 6, 12 meses de acuerdo a instructivo

**17. Imprime solicitud de pedido con el plan solicitado**

- 17.1. Devuelve documentación con hoja de ruta a analista Administrativa Marketing y continua con paso 19

**UNIDAD SOLICITANTE****18. Realiza la gestión y seguimiento del Convenio**

- 18.1. Realiza la gestión del Convenio hasta la firma del mismo
- 18.2. Realiza seguimiento hasta a conclusión del Convenio

**ANALISTA ADMINISTRATIVA MARKETING****19. Solicita fondos para la ejecución del Convenio si corresponde**

- 19.1. Coordina con comunicación, Marketing y Product Manager la ejecución
- 19.2. Realiza seguimiento en la ejecución

**20. Resguarda la documentación de los convenios**

- Archiva documentación

**JEFE DIV. MARKETING Y DESARROLLO DE MERCADO****21. Presenta informe del resultado de la ejecución del Convenio a la Gerencia Comercial**

- 21.1. Identificando los aciertos y desaciertos en el desarrollo de la ejecución del evento y concluye el procedimiento.

### III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Carta de Solicitud de Convenio	C	M	1	1
Resolución de Convenio	R	M	1	1
Solicitud de Pedido	F	A	1	1

(\*) F: Formulario    I: Informe    R: Resolución    P: Política    C: Carta

#### 2. - INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Realizar la revisión y control Convenios con Instituciones que solicitan servicios de Comteco R.L.	Revisión de Convenios	Comité de Convenios	Gerencia Comercial	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total convenios efectivamente controlados} \times 100}{\text{Total convenios aprobados}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 98 % APROBADO Menor a 98% OBSERVADO				

### IV.- ANEXOS