



GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 9
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS	Código Nro. GC-PRC-OPE-CUM-03

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	9

FIRMA					
1	APROBADO	Agosto	M. Bermúdez	Responsable	Ing. Getzy Cáceres
				Cargo	Jefe Div. Gestión Integral Territorios
0	APROBADO	Febrero 2021	P. Fernandez	Responsable	
				Cargo	
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO GESTION INTEGRAL TERRITORIOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar gestión integral eficaz (Gestión de venta/migración/C. Calidad/Fidelización/Cobranza) en los cinco territorios de COMTECO R.L.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la obtención de base de clientes prospectos, hasta la emisión de informe a Jefatura de División Gestión Integral Territorios.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Gestión Integral de Territorios

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Inteligencia de Negocios
- Div. Provisión y Mtto. De Servicio
- Div. Planificación y Control de Gestión

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO INSTALACIONES Y TRASLADOS (OPR-PAS-P01)

f) DEFINICIONES:

Aplicación CRM-MOVIL: Aplicación que puede ser descargada a un dispositivo móvil, Tablet que tenga conexión a Internet para envío de información del cliente

Clientes Residenciales.- Segmento de clientes que presenta características de comportamiento domiciliario.

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

Cronograma de visita.- Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.

Proyecto de venta.- Oferta comercial de acuerdo a requerimiento de cliente (paquetes, promociones, políticas tarifarias)

PDA: Vendedores que tiene tiendas de barrio y ofrecen servicios de Comteco R.L.

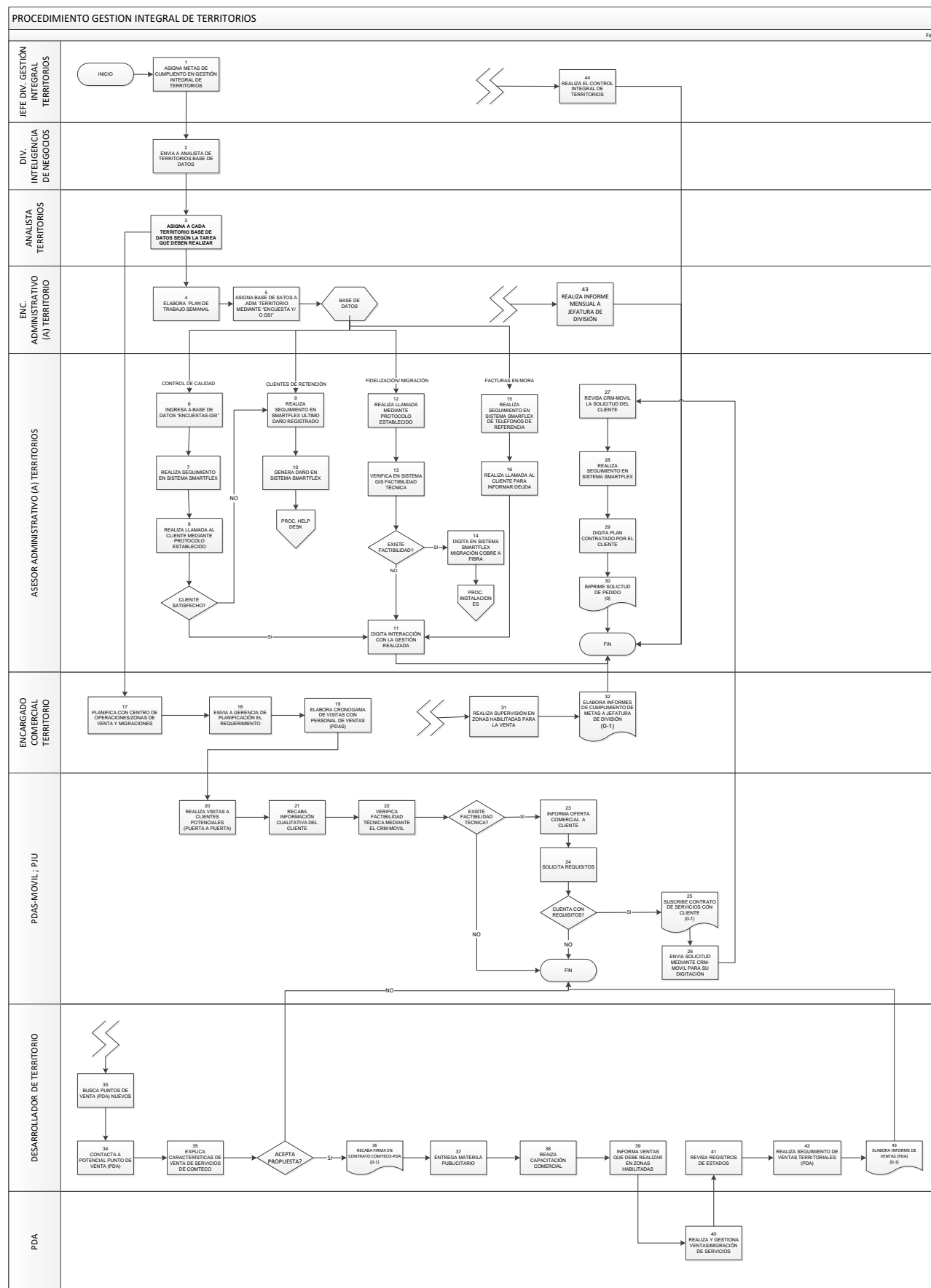
PDAM: Vendedores móviles que visitan diferentes zonas puerta a puerta para vender servicios de Comteco R.L.

PJU: Personas Jurídica Unipersonal, vendedores independientes que venden los servicios que ofrece Comteco R.L.

Registro de Estados.- Es una clasificación del estado de la venta en un momento determinado para poder realizar el seguimiento de la venta según una cronología.

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



JEFE DIV. GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS

1. Asigna metas de cumplimiento a territorios

- 1.1. Asigna metas a territorios en función de las Campañas y proyecciones de ventas definidas por la Gerencia Comercial.

DIV. INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

2. Envía a Analista Territorios base de datos para gestión de clientes

- 2.1. Base de datos de clientes nuevos, con 3 o más daños en un mes, migración de cobre ADSL a VDSL o Fibra, penetración de mercado y capacidad disponibles de fibra

ANALISTA TERRITORIOS

3. Asigna a cada territorio base de datos según la tarea que deben realizar

- 3.1. Asigna, base de datos según tareas a realizar a Encargado (a) Administrativo Territorio y Encargado (a) Comercial Territorio

ENCARGADO (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIO

4. Elabora plan de trabajo semanal

- 4.1. Genera reportes de Instalaciones nuevas y bajas de productos, envía a Centro de Operaciones y Encargado Comercial Territorios para su análisis de netos

5. Asigna Base de datos a Asesor (a) Administrativo Territorio mediante herramienta "Encuestas y GSI"

- Si es control de calidad instalaciones nuevas, continua con paso siguiente
- Si son clientes con 3 o más daños en el mes, continua con paso 9
- Si es Fidelización migración de cobre a fibra, ADSL a VDSL, continua con paso 12
- Si es cobro de facturas rezagadas, continua con paso 15

ASESOR (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIO

6. Ingresar a base de datos Encuestas o GSI

7. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex

- 7.1. Fecha de instalación, cierre de O.T. daño registrado

8. Realiza llamada mediante protocolo establecido

- Si el Cliente tiene problemas con el servicio instalado, continua con siguiente paso
- Si cliente se encuentra satisfecho, actualiza datos si corresponde en Sistema Smartflex, continua con paso 11

9. Realiza seguimiento en Sistema Smart Flex de ultimo daño registrado

- 9.1. Si el servicio es internet ingresa a herramienta Help Desk para verificar parámetros, cortes y navegación
- 9.2. Genera un Servicio de Ingeniería si el problema es cobertura de Wi Fi

10. Genera un daño en Sistema Smart Flex verificando segmento de cliente

- 10.1. Solicita información de dirección correcta
- 10.2. Verifica parámetros de internet, cortes y navegación, continua con procedimiento Help Desk

11. Digita interacción en Sistema Smart Flex de la gestión realizada y concluye el procedimiento

12. Realiza llamada a cliente con protocolo establecido

12.1. Solicita Dirección exacta

13. Verifica en GIS factibilidad técnica (fibra - VDSL)

13.1. Verifica factibilidad técnica, informa las bondades del cambio de tecnología y solicita que envíen documentos de respaldo por WhatsApp

- Si existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 11

14. Digita migración en Sistema Smartflex, continua con "Procedimiento Instalaciones"

15. Revisa en Sistema Smartflex información de teléfonos de referencia

15.1. Revisa daños, deudas, central de riesgos.

16. Realiza llamada para informar la deuda del cliente

16.1. Informa las modalidades de cancelación si cliente desea cancelar y concluye el procedimiento

16.2. Caso contrario, retorna a paso 11

ENCARGADO (A) COMERCIAL TERRITORIO

17. Planifica con Jefe centro de Operaciones, zonas con potencial de clientes nuevos y migraciones

17.1. Toma en cuenta requerimientos emitidos por técnicos Multiservicios, ampliación o construcción de red FTTH para migrar a clientes en zonas con problemas de red cobre a fibra

17.2. Toma en cuenta requerimientos de zonas con clientes potenciales

17.3. Determina potencial y necesidades de clientes mediante las características, cantidad clientes potenciales ya sea domicilios particulares o Edificios de Fibra óptica que se encuentren dentro del territorio.

18. Envía a Gerencia de Planificación la solicitud con los respaldos correspondientes, continuando de acuerdo a procedimiento correspondiente

19. Elabora cronograma de visitas según ubicación geográfica con fuerza de ventas PDAS

19.1. Realiza el seguimiento y supervisión a PDAS in situ, con planes a ofrecer en las zonas de crecimiento

PUNTOS DE ACTIVACIÓN-MOVIL/PERSONA JURÍDICA UNIPERSONAL

20. Realiza visitas a clientes potenciales territorio (puerta a puerta)

20.1. Realiza visitas con una logística ya definida por ventas territorio.

21. Recaba información Cualitativa del Cliente

21.1. Recaba información del uso del servicio, contenido, navegación requerida y otros.

22. Verifica capacidad técnica mediante CRM-Móvil

22.1. Verifica capacidad técnica por medio de una Aplicación CRM-MOVIL

- Si existe factibilidad técnica continúa con paso siguiente
- Caso contrario, se almacena en Base de Datos, concluyendo con procedimiento

23. Procede a informar la Oferta Comercial a cliente

23.1. Informando los beneficios que tienen los servicios de COMTECO, asesorándolo según la necesidad del cliente

24. Solicita los requisitos al cliente

- Si Cliente acepta y cumple con requisitos, continua paso siguiente.
- Caso contrario, almacena información de cliente en Base de Datos, concluye el procedimiento

25. Suscribe contrato con el cliente

25.1. Solicita los requisitos para el servicio carnet de identidad, números de contacto, referencia, correo electrónico, llenado de formularios de aceptación de términos de permanencia y cláusulas contractuales.

- Original para Cliente
- Copia para Archivo

26. Envía solicitud mediante CRM-Móvil a Asesor (a) Administrativa Territorios

26.1. Envía documentación de respaldo para la digitación

ASESOR (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIOS

27. Revisa en herramienta CRM-MOVIL la documentación del cliente

27.1. Recaba toda la información del plan solicitado y verifica documentos de respaldo

28. Realiza seguimiento en Sistema Smartflex

28.1. Revisa si está en base de datos Comteco, central de riesgos

29. Digita la solicitud según plan comercial contratado por el cliente

30. Imprime solicitud de contrato de servicios, concluye el procedimiento

- Original para Archivo

ENCARGADO (A) COMERCIAL TERRITORIO

31. Realiza supervisión in situ a vendedores en zonas habilitadas para la venta

32. Elabora informe mensual de cumplimiento de metas en ventas y/o migraciones de todos los canales de venta

- Original para Jefe de División
- Copia para Archivo

DESARROLLADOR DE TERRITORIO

33. Busca nuevos puntos PDA en diferentes zonas dentro el territorio para expandir las ventas

34. Contacta a potencial punto de venta externo (PDA)

35. Explica las características de la propuesta de venta de servicios de Comteco al punto de venta externo (PDA)

- Si PDA acepta condiciones del contrato, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

36. Recaba firma en contrato COMTECO – PDA

- Original para PDA
- Copia para Comteco

37. Entrega Material Publicitario

38. Realiza capacitación sobre planes comerciales y digitación de la venta

39. Informa la nuevas ventas/migraciones que debe realizar en zonas habilitadas

- Proporciona información de tipo de tecnología para vender cobre – fibra, continua con paso

PDA

40. Realiza y gestiona ventas en su punto de venta

- 40.1. Realiza seguimiento a sus ventas y/o migraciones
- 40.2. Solicita pago de comisiones de ventas/migraciones, según plan comercial y comisión asignada por contrato, continuando con Procedimiento Pago de Comisiones

DESARROLLADOR DE TERRITORIO

41. Revisa registros de estados y seguimiento a ventas territoriales

- 41.1. Revisa registros de estados de las ventas según cronología de los PDAS que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.
- 41.2. Realiza seguimiento de ventas territoriales a un segundo nivel para asegurar la instalación del servicio.

42. Elabora Informe General de Ventas Territorio (PDA)

- 42.1. Elabora un Informe General de ventas territorio. En base a informe diario de PDAS, concluye el procedimiento

ENCARGADO (A) ADMINISTRATIVO TERRITORIOS

43. Elabora informe mensual para jefatura de División y concluye procedimiento

- Original para Jefe de División
- Copia para Archivo

JEFE DIV. GESTIÓN INTEGRAL TERRITORIOS

44. Realiza Control de metas: ventas, migraciones, control de calidad, cobranzas y fidelización de Territorios

- 44.1. Realiza un Control de las Ventas Territorio de nivel tres para asegurar la calidad de las ventas territorio a través de un muestreo.
- 44.2. Revisa Informe de Encargado (a) Administrativo Territorios y Encargado (o) Comercial Territorios, cumplimiento de metas en gestión integral, ventas, migraciones, control de Calidad, cobranzas y fidelización, concluyendo procedimiento

III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Solicitud de Pedido	F	A	1	0
Informe Encargado Comercial Territorio	I	M	1	1
Informe Encargado Administrativo Territorio	I	M	1	1
Contrato de Servicios con el cliente	F	M	1	1
Contrato PDA	F	M	1	1

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

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

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Gestión integral (Gestión de venta/migración/C. Calidad/Fidelización/Cobranza) en los cinco territorios de COMTECO R.L.	Revisión de base de datos de Territorios	Div. Gestión Integral de Territorios	Jefe Div. Gestión Integral de Territorios	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Cantidad de clientes eficazmente gestionados}}{\text{Total cantidad de gestiones en territorios}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98 % APROBADO Menor a 98% OBSERVADO				

IV.- ANEXOS