

**INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
<b>IV</b>	ANEXOS	5

**APROBADO POR**

GERENTE COMERCIAL

**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****POR:** Depto. Gestión por Procesos**POR:****FECHA:** Noviembre 2019**FECHA:**

## I) ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DOCUMENTAL DE VENTA

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el ordenamiento de documentación de venta de servicios, efectuada por los distintos canales de venta y Div. Servicio al Cliente, para su recuperación eficaz en caso de requerimiento.

### c) ALCANCE

Inicia con la venta de servicio al cliente y concluye con el correcto archivo de la documentación total de la venta.

### d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Coordinadora Técnico Comercial

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Ventas Residenciales
- Ventas Empresariales
- Ventas Virtuales
- Ventas Indirectas
- Div. Servicio al Cliente

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios (COM-DSC-P02)	Recepción de Documentos (ADM-ARC-P01)

### f) DEFINICIONES

**Recuperación eficaz de documentación de venta:** Disposición de documentación completa, según requisitos de venta y otorgada oportunamente según requerimiento de Unidades de COMTECO.

**Gestor Documental:** Funcionario responsable de la administrar los documentos de venta generados en las diferentes unidades de la empresa y facilitar de forma eficaz en el momento en que se los requiera.

**Sistema Smartflex:** Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de Software que integra los procesos de venta, gestión de solicitudes, quejas, daños y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones

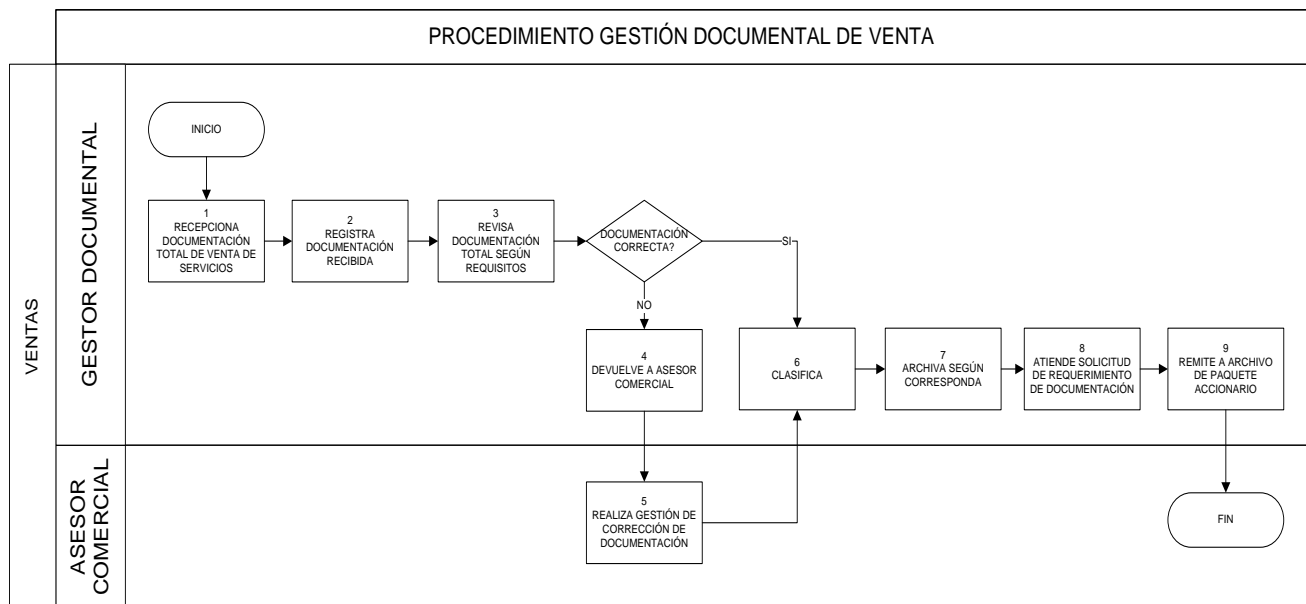
**Ventas Indirectas:** Canal de ventas externo a la Cooperativa, cuya relación esta abalado en un contrato comercial, estando dentro su gestión la comercialización de manera total o parcial de todos los productos y servicios de la Cooperativa a los clientes en distintas zonas del departamento.

**Ventas Residenciales:** Canal de ventas directo de la Cooperativa, cuya relación es laboral en el caso de los Team Leaders y Comercial en el caso de los Free Lancers, estando bajo su gestión la comercialización de manera total o parcial de todos los productos y servicios de la Cooperativa a los clientes en distintas zonas del departamento.

**Ventas a Empresas:** Canal de ventas directo de la Cooperativa, cuya relación es laboral, estando bajo su gestión la comercialización de manera total o parcial de todos los productos y servicios de la Cooperativa a los clientes corporativos, estratégicos, edificios, condominios y entidades públicas en las distintas ciudades del país.

**Ventas Virtuales:** Canal de ventas directo de la Cooperativa, cuya relación es laboral, estando bajo su gestión la comercialización de manera total o parcial de todos los productos y servicios de la Cooperativa a los clientes en distintas zonas del departamento.

## II) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### GESTOR DOCUMENTAL

#### 1. Recepciona documentación total de venta de servicios

1.1. Recepciona documentación total de ventas efectuadas por Asesores Comerciales de :

- Ventas Residenciales,
- Ventas Empresariales,
- Ventas Virtuales,
- Ventas Indirectas
- Div. Servicio al Cliente

## **2. Registra documentación recibida**

- 2.1. Crea registro de documentación (según sistema informático de control de documentación), tomando en cuenta la identificación ( Ej. según área y contrato generado)

## **3. Revisa documentación total según requisitos**

- 3.1. Revisa en Sistema Smartflex venta efectuada verificando datos correspondientes
- 3.2. Revisa que exista documentación total según requisitos para venta de cada servicio (detallados en Procedimiento Venta de Servicios (COM-DSC-P02)).
  - En caso de faltar algún documento, continúa con paso siguiente.
  - Caso contrario, continúa con paso 6.

## **4. Devuelve a Asesor Comercial**

- 4.1. Devuelve a Asesor Comercial que realizó venta, solicitando realice gestión correspondiente para completar documentación faltante
- 4.2. Registra devolución a Asesor Comercial

## **ASESOR COMERCIAL**

## **5. Realiza gestión de corrección de documentación**

- 5.1. Corrige documentación. En caso de firmas faltantes, se comunica con cliente
- 5.2. Devuelve documentación a Gestor(a) Documental

## **GESTOR DOCUMENTAL**

## **6. Clasifica**

- 6.1. Clasifica tomando en cuenta que sea disponible e idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite

## **7. Archiva según corresponda**

- 7.1. Archiva tomando en cuenta la protección adecuada de la documentación
- 7.2. Resguarda por tiempo estipulado de dos años, para luego enviar a archivo de paquete accionario

## **8. Atiende solicitud de requerimiento de documentación según casos presentados**

- 8.1. Registra documentación a entregar
- 8.2. Entrega documentación
- 8.3. Solicita devolución y registra

## **9. Remite a archivo de paquete accionario,**

- 9.1. Remite luego de tiempo estipulado, a archivo de paquete Accionario continuando con procedimiento "Recepción de Documentos" (ADM-ARC-P01), con lo que concluye el procedimiento.

### III) PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Documentos de venta	F	M	1	1

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

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Ordenamiento de documentación de venta de servicios para su recuperación eficaz en caso de requerimiento.	Archivo	Ventas	Coordinadora Técnico Comercial	Periódico
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total casos de recuperación de documentación} * 100}{\text{Total requerimientos de documentación de venta}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 99 % solicitudes atendidas Aprobado Menor a 99% Observado				

### IV.- ANEXOS

Listado de documentos según requisitos de venta, detallados en Procedimiento “Venta de Servicios” (COM-DSC-P02).