

## GESTION POR PROCESOS

PROCESO: OPERATIVO

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL DE VENTA Y  
POST VENTA



Página Nro.  
1 de 5

Código Nro.  
GC-PRC-OPE-ASE-05

### ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

FIRMA

1	APROBADO	Dic-2022	M. Bermudez	Responsable	Lidia Taborga
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente
					Aprobó

## I) ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DOCUMENTAL DE VENTA Y POST VENTA

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el ordenamiento de documentación de venta y post venta de servicios, efectuada por Div. Relación y Experiencia con el cliente, para su recuperación eficaz en caso de requerimiento.

### c) ALCANCE

Inicia con el trámite de venta y post venta de servicios al cliente y concluye con el correcto archivo de la documentación total de la venta y post venta.

### d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Monitora Retención

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Relación y Experiencia con el cliente
- Archivos Condebamba

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios Empresas (GC-PRC-OPE-CUM-07)	Recepción de Documentos (ADM-ARC-P01)

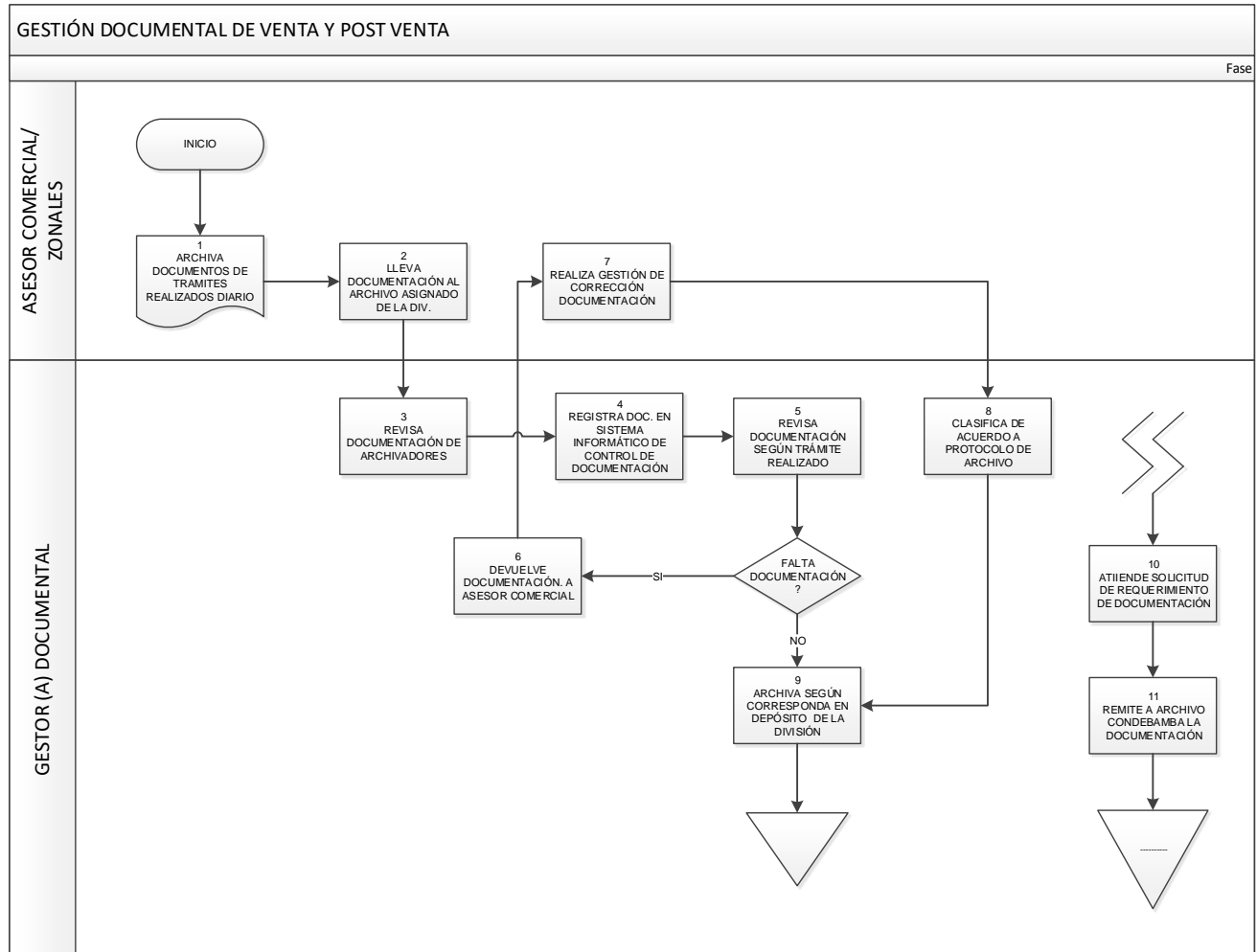
### f) DEFINICIONES

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

**Gestor (a) Documental:** Funcionario (a) responsable de la administrar los documentos de ventas y post ventas generados en las unidades de Atención al cliente 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

## II) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### ASESOR(A) COMERCIAL/ZONAL

1. **Archiva documentación de Venta y post venta de servicios de manera diaria**
  - 1.1. Archiva documentación en archivadores asignados a cada Asesor(a) de manera diaria
2. **Lleva a Archivo de la división una vez se llene sus archivadores (2do. piso Edif. Administrativo.)**
  - 2.1. Archivo de documentación por tiempo estipulado de dos años

### GESTOR(A) DOCUMENTAL

3. **Revisa documentación de venta y post venta de servicios de Asesores Comerciales**
  - 3.1. Revisa documentación de ventas efectuadas cada año por Asesores Comerciales de:
    - Plataforma
    - Zonales
    - Mezaninne

**4. Registra documentación recibida en sistema informático de control de documentación**

4.1. Genera registro de documentación (según sistema informático de control de documentación), tomando en cuenta nombre del Asesor(a) y fecha

**5. Revisa documentación según trámite de venta y post-venta de producto**

5.1. Revisa en Sistema Smartflex ventas y trámites post venta efectuada verificando datos correspondientes

5.2. Revisa que exista documentación total según requisitos para venta de cada servicio (detallados en Procedimiento Venta de Servicios (GC-PRC-OPE-CUM-04) y post venta de servicios.

- En caso de faltar algún documento, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, continúa con paso 9

**6. Devuelve a Asesor Comercial la documentación para que complete los requisitos**

6.1. Devuelve a Asesor Comercial que realizó el trámite, solicitando realice gestión correspondiente para completar documentación faltante

6.2. Registra devolución a Asesor Comercial en sistema informático

**ASESOR(A) COMERCIAL**

**7. Realiza gestión para completar la documentación**

7.1. Corrige documentación. En caso de firmas faltantes, se comunica con cliente

7.2. Devuelve documentación a Gestor(a) Documental

**GESTOR(A) DOCUMENTAL**

**8. Clasifica de acuerdo a protocolo de Archivo**

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

**9. Archiva según corresponda en Archivo asignado a la División**

9.1. Archiva tomando en cuenta la protección adecuada de la documentación (2do. Piso Edif. Administrativo).

9.2. Resguarda por tiempo estipulado de dos años, para luego enviar a archivo de Condebamba y concluye el procedimiento

**10. Atiende solicitud de requerimiento de documentación según casos presentados**

10.1. Registra documentación a entregar de acuerdo a solicitud

10.2. Entrega documentación escaneada o fotocopia

**11. Remite a Archivo Condebamba la documentación correspondiente**

11.1. Remite luego de tiempo estipulado (2 años), a archivo de Condebamba 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

	QU E	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 y Post Venta	Monitor (a) de Retención	Periódico
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total casos de recuperación de documentación} \times 100}{\text{Total requerimientos de documentación de venta}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Mayor o igual a 99 % solicitudes atendidas Aprobado</p> <p>Menor a 99% Observado</p>				

### IV.- ANEXOS

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