

**INDICE**

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	4

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

**ELABORADO**

**POR:** Depto. Gestión por Procesos  
Resp. Márketing y Comunicación  
Encargado Credisocio

**FECHA:** Septiembre 2018

ig

**VERSIÓN N° 1**

**POR:**

**FECHA:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA EQUIPOS A CRÉDITO EN SUCURSALES DEALER

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para efectuar la venta efectiva de equipos a crédito a socios de COMTECO, en sucursales Dealer.

### c) ALCANCE

Desde oferta de equipos a cliente en sucursal Dealer, hasta la validación de crédito por parte de Encargado Credisocio.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia Comercial

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Depto. Relaciones Comerciales
- b) Marketing y Comunicación
- c) Dealer Comteco
- d) Jalasoft
- e) Contac Center
- f) Credisocio

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Información y Direccionamiento (COM-DSC-P01)	Financiaciones y Refinanciaciones (ADM-DCB-P04)

### f) DEFINICIONES

**Aparato Jalasoft:** Comprende aparatos celulares, tablets, etc., provenientes de la empresa Jalasoft para venta de FIJACOM

**Financiamiento:** Acuerdo pactado que permite crear y gestionar el diferimiento de las deudas de los clientes para facilitar su pago, en caso de no poseer la capacidad económica para hacerlo en el momento.

**Planes de Financiamiento:** Opción de diferimiento de pago que ofrece COMTECO R.L.

**Jalasoft:** Empresa que se dedica al desarrollo de software ubicado en la ciudad de Cochabamba. Av. Melchor Perez de Holguín.

**Credisocio:** Unidad de COMTECO R.L., que brinda crédito a socios de la misma. Sus principales actividades son las de coordinar financiaciones y refinanciaciones

## II. OPERATORIA

### Encargado Sucursal Dealer

1. Recibe a cliente que solicita servicio Fijacom y aparato Jalasoft respectivo
2. Explica características de aparato
  - Si cliente desea adquirir a crédito, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continúa con paso 12
3. Consulta a cliente si es socio de COMTECO
  - Si es socio, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
4. Consulta a Encargado Credisocio (Via Whatsapp 67599998, o teléfono 4527600 Lic. Osvaldo Valenzuela) si el solicitante tiene la posibilidad de acceder a crédito de COMTECO
  - Si existe la posibilidad de acceder, al cumplir requisitos básicos, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento
5. Solicita llenado de formulario “Solicitud de Información Crediticia”- “Autorización Expresa” y nombre del solicitante, dirección, monto de crédito, plazo y da a conocer los datos mencionados a Encargado Credisocio.

### Encargado Credisocio

6. Realiza consulta INFOCRED
  - Si puede acceder a crédito, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
7. Comunica a Encargado Sucursal Dealer y realiza trámite de crédito
8. Genera Contrato Beneficio al Socio Comteco R.L., Cheque Interno (Financiamiento Equipos Terminales de Telecomunicaciones) y gravamen
9. Remite por correo a Encargado Sucursal Dealer (documentos convertidos mediante DO PDF)

### Encargado Sucursal Dealer

10. Imprime documentos (Contrato Beneficio al Socio Comteco R.L., Cheque Interno (Financiamiento Equipos Terminales de Telecomunicaciones) y gravamen), recaba firma
11. Remite los documentos mencionados a fin de jornada a Encargado Credisocio.
12. Solicita requisitos (presentación de carnet de identidad y datos de cliente)
13. Registra venta en Formulario de solicitud de servicios (Formulario Plan B), especificando número de Fijacom asignado. Llena datos en Contrato de Servicios
  - Original para Encargado Sucursal Dealer a Contac Center
  - Copia para cliente
14. Realiza prueba de funcionamiento de aparato y entrega a cliente
15. Remite de forma inmediata foto de Formulario Plan B y foto de carnet de identidad, vía whatsapp a Contac Center, a fin de que se efectúe cambio de plan administrativo a plan solicitado por cliente.
16. Remite formulario físico a Contac Center a fin de jornada

**Asesor Comercial Contac Center COMTECO/Gestor Comercial Bluecom**

17. Procede a cambio de Plan Administrativo a línea Fijacom socio o usuario, en sistema una vez recibidas las fotos de formulario y carnet de identidad via whatsapp, imprime y adjunta a documentación.

**Encargado Sucursal Dealer**

18. Remite ventas del día para validación por Responsable Contac Center
19. Remite documentación de trámite Credisocio a Encargado Credisocio Comteco para validación, concluyendo el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

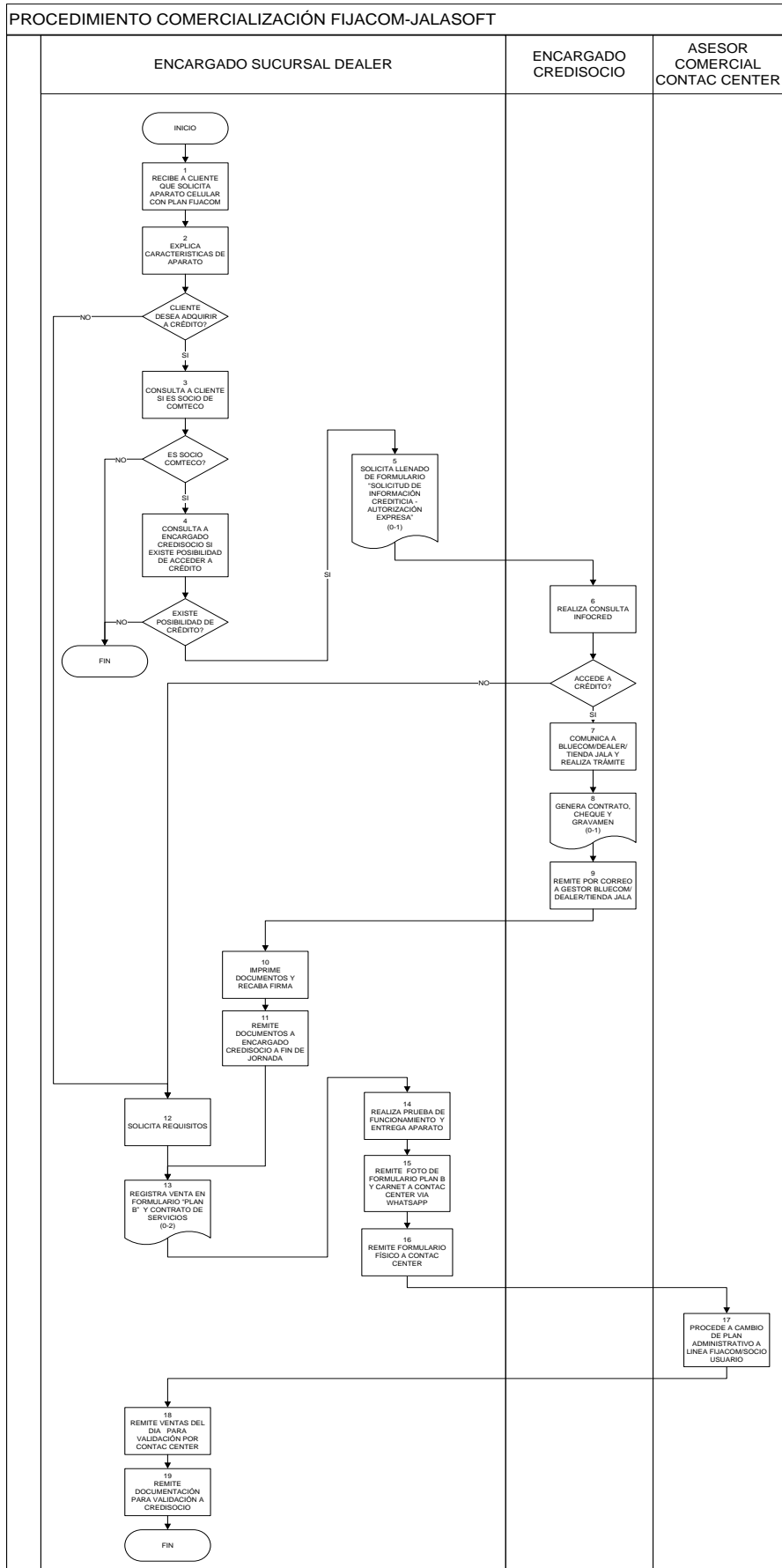
Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario de Solicitud de Servicios (Formulario plan B)	F	M	1	2
Contrato de Suministro de Servicios	F	M	1	2
Solicitud de Información Crediticia-Autorización expresa	F	M	1	0
Contrato Beneficio al Socio	F	A	1	1
Cheque Interno (Financiamiento Equipos Terminales de Telecomunicaciones)	F	A	1	1
Gravamen	F	A	1	1

#### 3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Efectuar venta efectiva de equipos a crédito a socios de COMTECO	Conciliación mensual	Marketing y Comunicación-Sucursales Dealer	Responsable Marketing y Comunicación	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	<u>Créditos otorgados por venta de equipos a socios de COMTECO</u> Créditos solicitados por socios de COMTECO para adquisición de equipos				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado				

### IV. ANEXOS

- Anexo 1.-** Diagrama de Flujo  
**Anexo 2.-** Matriz Insumo-Proceso-Producto  
**Anexo 3.-** Formularios



## Anexo 2.- Matriz Insumo-Proceso-Producto



GG-FRM-C11

PROCEDIMIENTO: VENTA EQUIPOS A CRÉDITO EN SUCURSALES DEALER  
CÓDIGO: COM-GCM-P12 VERSIÓN :0

N°	INSUMO		PROCESO	PRODUCTO	
	DETALLE INSUMO	PROVEEDOR		DETALLE PRODUCTO	CLIENTE
1	Cliente (ser socio de COMTECO)	Cliente	<b>Encargado Sucursal Dealer</b> .- Oferta equipos a crédito a socios de COMTECO .- Consulta a Encargado Credisocio si cliente accede a crédito .- Llena formulario	Formulario Solicitud de Información Crediticia/ Autorización Expresa	Encargado Sucursal Dealer
2	Solicitud de Información Crediticia/ Autorización Expresa firmada	Cliente externo	<b>Encargado Credisocio</b> .- Realiza consulta INFOCRED y realiza trámite de crédito .- Genera Contrato, Cheque interno y gravamen .- Remite por correo a Sucursal Dealer	Contrato Cheque Interno Gravamen	Encargado Sucursal Dealer
3	Contrato firmado Cheque Interno firmado Gravamen	Encargado Credisocio	<b>Encargado Sucursal Dealer</b> .- Recaba firma en formularios impresos .- Digita venta .- Remite formulario Plan B, carnet a Contac Center .- Entrega equipo en funcionamiento	Credito realizado Equipo entregado	Cliente externo
4	Equipo con plan administrativo	Encargado Sucursal Dealer	<b>Asesor Comercial Contac Center</b> .- Procede a cambio de Plan Adm. a socio/usuario	Equipo con plan socio o usuario	Cliente externo
5	Documentación	Encargado Sucursal Dealer	<b>Encargado Sucursal Dealer</b> .- Remite documentación a Contac Center .- Remite documentación a Credisocio para validación	Validación efectuada	Contac Center Encargado Credisocio

### Anexo 3.- Formularios

Cochabamba, de 2018

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS**

**DATOS DEL CLIENTE:**

SOCIO ☐ NO SOCIO ☐

NOMBRES Y APELLIDOS

Nº DE DOCUMENTO  EMI.

**DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO:**

INTERNET ☐ COMTECO TV ☐ TELEFONIA FIJA ☐

PAQUETE ☐ DHT ☐ TELEFONÍA HSPA+ ☐

PLAN REQUERIDO:

SERVICIOS ADICIONALES:

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:

TELÉFONO(S) DE REFERENCIA:

OBSERVACIONES:

CROQUIS DE UBICACIÓN:



\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Ejecutivo de Ventas



## CONTRATO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACIONES

Conste por el tenor del presente Documento Privado, un contrato de PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELECOMUNICACIONES, que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirán los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: DE LAS PARTES.-** Son partes intervinientes:

1.1. La Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada, legalmente establecida con NIT 1009379021, con domicilio en la Av. Ballivián N° 705, representada legalmente por su Gerente de Negocios, que en adelante se denominará COMTECO Ltda.

1.2. **(PERSONA NATURAL)**

El/la señor(a) \_\_\_\_\_, C.I. N° \_\_\_\_\_, cuyas generales se detallan en Hoja de Servicio al anverso del presente, en adelante el ABONADO.

1.3. **(PERSONA JURIDICA)**

La empresa/institución \_\_\_\_\_, con NIT N° \_\_\_\_\_, Matricula N° \_\_\_\_\_, con domicilio legal en \_\_\_\_\_, legalmente representada por el Sr.(a) \_\_\_\_\_, con C.I. N° \_\_\_\_\_, en virtud al Poder Especial \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, otorgado ante la Notaría de F.é Pública N° \_\_\_\_\_ a cargo del Dr.(a) \_\_\_\_\_; que en lo sucesivo se denomina ABONADO, cuyos datos se detallan en Hoja de Servicio.

**SEGUNDA: DEL OBJETO.-** Por el presente contrato, en atención a solicitud del ABONADO, COMTECO Ltda. se obliga a prestar el Servicio Local de Telecomunicaciones a través de la línea telefónica a ser instalada en la dirección establecida en la Hoja de Servicio, consistente en un Servicio de comunicación conmutada de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, utilizando equipo terminal fijo.

**TERCERA: TERMINOS Y CONDICIONES.-** Los términos y condiciones del Servicio Local de Telecomunicaciones suministrado por COMTECO Ltda. y contratados por el ABONADO, forman parte del presente contrato.

**CUARTA: DE LA VIGENCIA.-** El presente contrato tendrá carácter indefinido y se computará a partir de la fecha de firma del mismo, pudiendo ser resuelto por el ABONADO mediante aviso escrito con anticipación de cuando menos treinta (30) días cuyo hecho no implicará la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de COMTECO Ltda. a sus derechos, sea por facturas emitidas o por el servicio provisto hasta la fecha efectiva de la resolución a ser facturado de acuerdo a la normativa vigente.

**QUINTA: DE LA TITULARIDAD.-** La titularidad del uso del servicio telefónico es intransferible, constituyéndose el ABONADO en el único y exclusivo responsable por el uso del servicio y de todos los actos de terceros relacionados al uso del mismo.

**SEXTA: DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO.-** COMTECO Ltda. habilitará el servicio al ABONADO dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato conforme a los términos establecidos en el Contrato de Concesión, siendo responsabilidad del ABONADO contar con los medios necesarios y adecuados (equipo terminal) para acceder al servicio.

**SEPTIMA: DE LA ESTRUCTURA TARIFARIA.-** Las tarifas que rigen el presente contrato se sujetarán a las establecidas en el Tarifario vigente y son las fijadas conforme a la normativa y según los principios generales para la determinación de la estructura tarifaria establecida en el Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones. Nuevas tarifas y categorías tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en publicación de prensa en medio de circulación nacional o local según establece la normativa vigente. Adicionalmente, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página de Internet [www.comteco.com.bo](http://www.comteco.com.bo).

**OCTAVA: DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA y CORTE.-** La factura será emitida por mensualidad vencida y el ABONADO deberá cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de Puesta a Disposición en las oficinas o entidades financieras autorizadas por COMTECO Ltda. La validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago, COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio en los próximos diez (10) días, de todos los servicios consignados en la factura.

**NOVENA: DE LA REHABILITACIÓN.-** El servicio será rehabilitado dentro las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado de las facturas pendientes, interés por mora y el cargo de rehabilitación.



### Solicitud de Información Crediticia

#### DATOS PERSONALES



Nombre del Solicitante \_\_\_\_\_

C.I. o NIT \_\_\_\_\_

Nombre del Cónyuge \_\_\_\_\_

C.I. o NIT \_\_\_\_\_

Nota: La suscripción de la presente solicitud por parte del solicitante y/o garante, autoriza en forma expresa a COMTECO Ltda. a solicitar, verificar, intercambiar y actualizar en cualquier momento todos los antecedentes personales, bancarios, crediticios y/o comerciales que estime necesario, pudiendo realizar esta labor por sí o mediante terceros antes y por todo el tiempo que dure cualquier obligación crediticia hacia COMTECO Ltda. Asimismo, autorizo a COMTECO Ltda. a solicitar en cualquier momento, el informe confidencial a obtenerse del Buro de Información Crediticia (BIC) que corresponda a la Central de riesgos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF).

Firma del Solicitante \_\_\_\_\_

Firma del Cónyuge \_\_\_\_\_

### Autorización Expresa



Por medio de la presente, el Sr(a). \_\_\_\_\_ libre y voluntariamente, sin que medie vicio del consentimiento alguno, para los efectos del D.S. 28038 del 7 de marzo del 2005, autoriza de manera irrevocable a COMTECO LTDA. a incluir los adeudos o cuotas mensuales del beneficio CREDISOCIO en la factura de prestación de servicios local de telecomunicaciones de COMTECO LTDA. correspondiente a la línea telefónica N° \_\_\_\_\_

Cochabamba, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

C.I. N° \_\_\_\_\_