
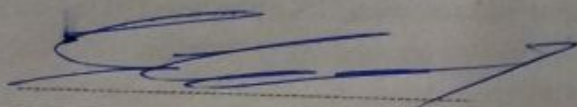


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 10
PROCEDIMIENTO: VENTA Y POST VENTA "COMTECO DESCUENTO POR VOLUMEN"	Código Nro. GC-PRC-OPE-CUM-10

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	10

FIRMA					
1	Aprobado	Feb -2023	M. Bermúdez	Responsable	Lic. Carlos Ayala
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Gerente Comercial
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA Y POST VENTA “COMTECO DESCUENTO POR VOLUMEN”

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para gestionar eficazmente la atención de venta, inclusión y post venta de servicios prestados por Comteco R.L.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de atención de venta, inclusión y post venta y concluye con la activación de los servicios adquiridos.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Relación y Experiencia con el Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Relación y Experiencia con el cliente
- División de Cobranzas
- División Gestión de Recursos Humanos
- División Gestión de Aplicaciones

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios COMTECO R.L. (GC-PRC-OPE-CUM-04)	Cobranza Facturación Comteco Descuento por Volumen (GA-PRC-OPE-FGR-02)

f) DEFINICIONES

Comteco Descuento por Volumen, referido a categoría tarifaria en la que están agrupados funcionarios de COMTECO R.L., con la modalidad “Comteco Descuento por Volumen” con servicios de Internet, Tv cable y línea, el descuento es por planilla del salario mensual. Se considera un segundo grupo, que tiene descuentos por planilla en razón de la compra de Acción Telefónica a plazo (no se factura).

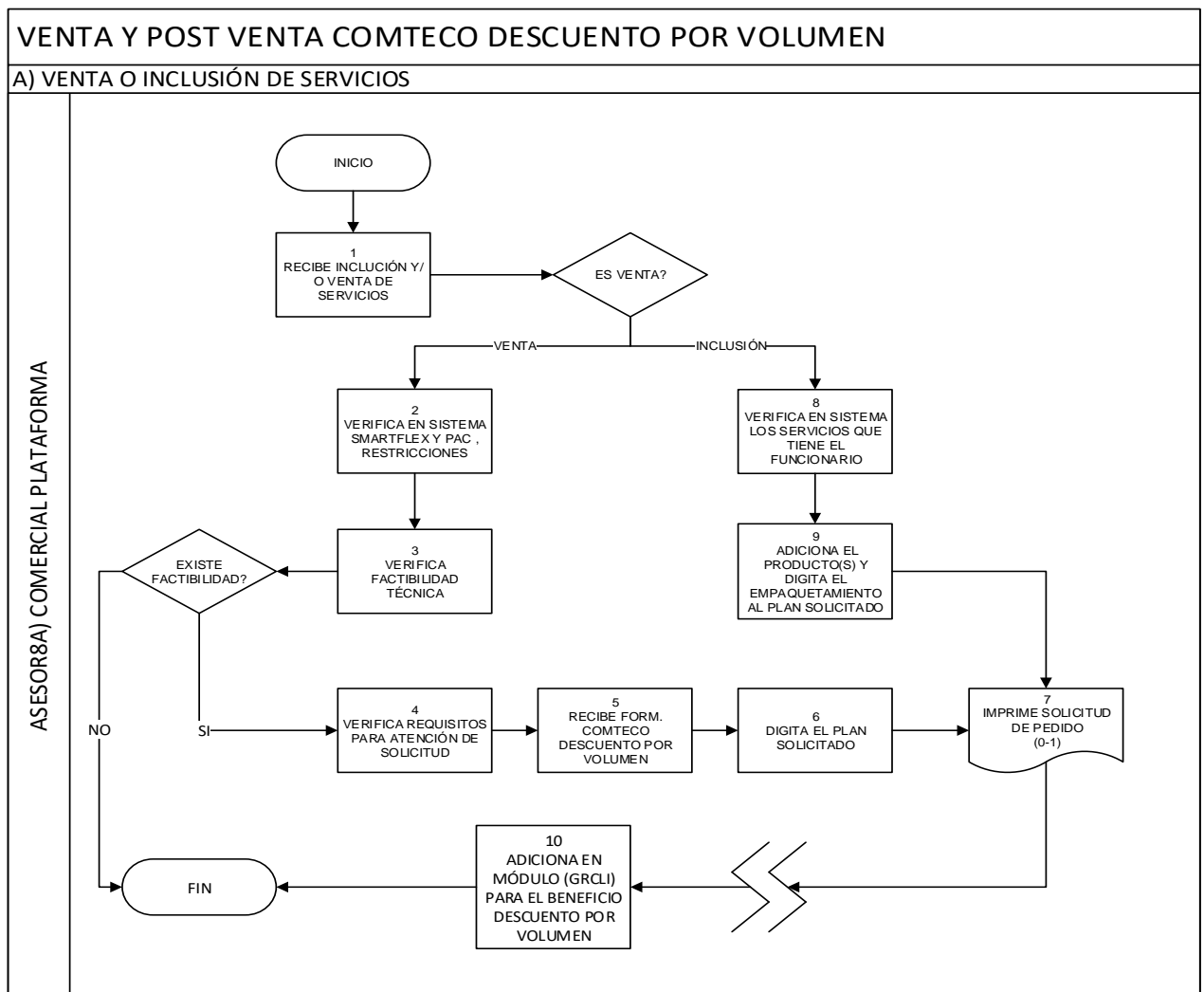
Sistema Smartflex.- Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento comprende

- a) Venta o inclusión de servicios
- b) Cambio de plan
- c) Traslados
- d) Servicios Suplementarios

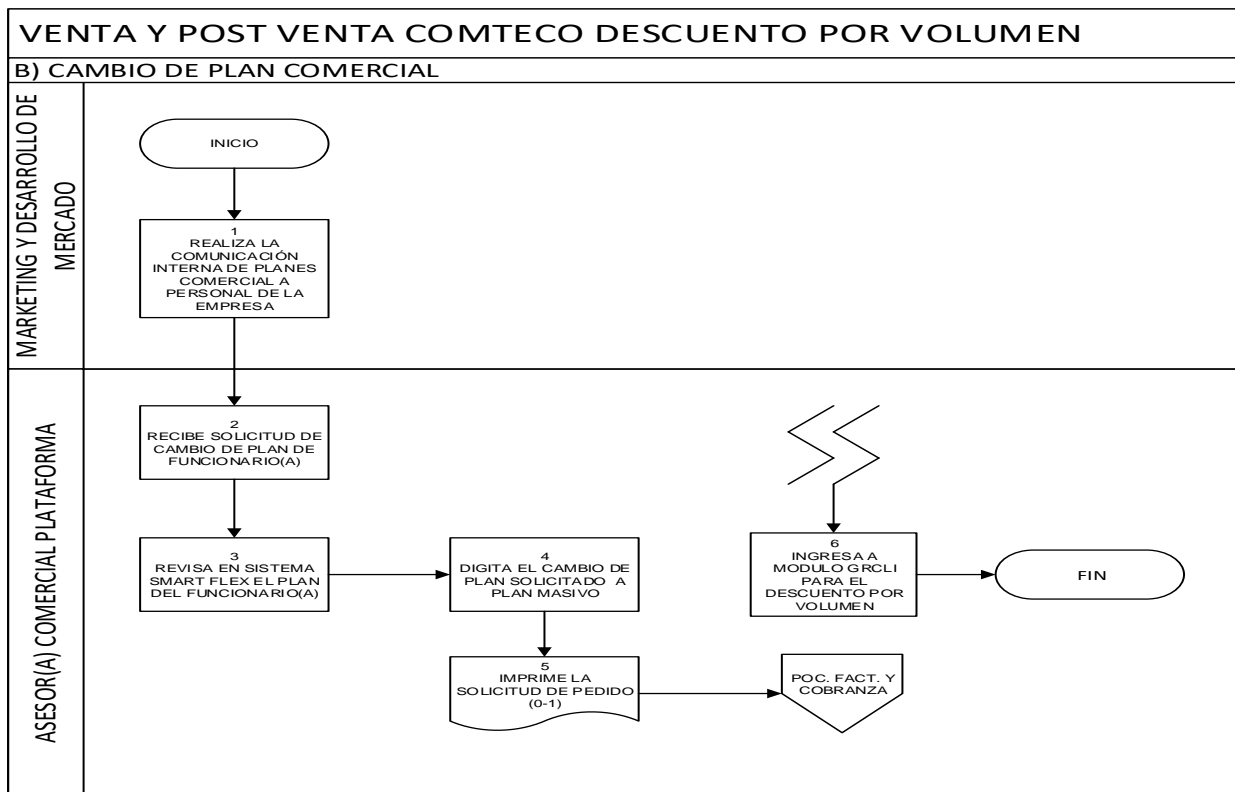
a) VENTA O INCLUSIÓN DE SERVICIOS COMTECO DESCUENTO POR VOLUMEN



ASESOR COMERCIAL PLATAFORMA

- 1. Recibe solicitud de inclusión y/o venta servicios masivos**
 - Si es solicitud venta de servicios, continúa con paso siguiente
 - Si es inclusión a plan trabajador , continua con paso 8
- 2. Verifica en sistemas Smartflex (CNCRM_FVE) y PAC (Paquete Accionario) restricciones**
 - 2.1. Revisa si el trabajador cuenta con impedimentos o Central de Riesgos
- 3. Verifica factibilidad técnica en fibra-cobre**
 - Si existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, informa a funcionario y concluye el procedimiento.
- 4. Verifica cumplimiento de requisitos previos para atención de solicitud**
 - ✓ Fotocopia de Carnet de Identidad
 - ✓ Ser trabajador de COMTECO R.L.
 - ✓ Dirección exacta a instalar el servicio
 - ✓ Teléfono de referencia
 - ✓ Formulario de solicitud (debidamente llenado)
- 5. Recibe “Formulario “Comteco Descuento por Volumen” con registro de datos, plan comercial y toda la información referente para la instalación**
- 6. Digita en sistema Smartflex el plan solicitado por funcionario(a)**
- 7. Imprime solicitud de pedido y recaba firma del funcionario, recaba firma del cliente continuando con 10**
 - Original para Archivo
 - Copia para funcionario
- 8. Verifica en sistema smartflex si el funcionario cuenta con servicios (telefonía, Internet, tv cable)**
 - Si cuenta con servicios ya instalados, continua con paso siguiente
 - Caso contrario continua con paso 11
- 9. Adiciona el producto(os) y digita el empaquetamiento de servicios al plan solicitado por el funcionario(a) y retorna a paso 7**
 - 9.1. Adiciona el producto(os) e imprime solicitud de pedido recabando firma del funcionario(a)
- 10. Ingres a GRCLI para inclusión en Descuento por Volumen**
 - 10.1. Digita la adición a módulo GRCLI una vez instalado los servicios solicitados por el funcionario

b) CAMBIO DE PLAN COMERCIAL



DIV. MARKETING Y DESARROLLO DE MERCADO

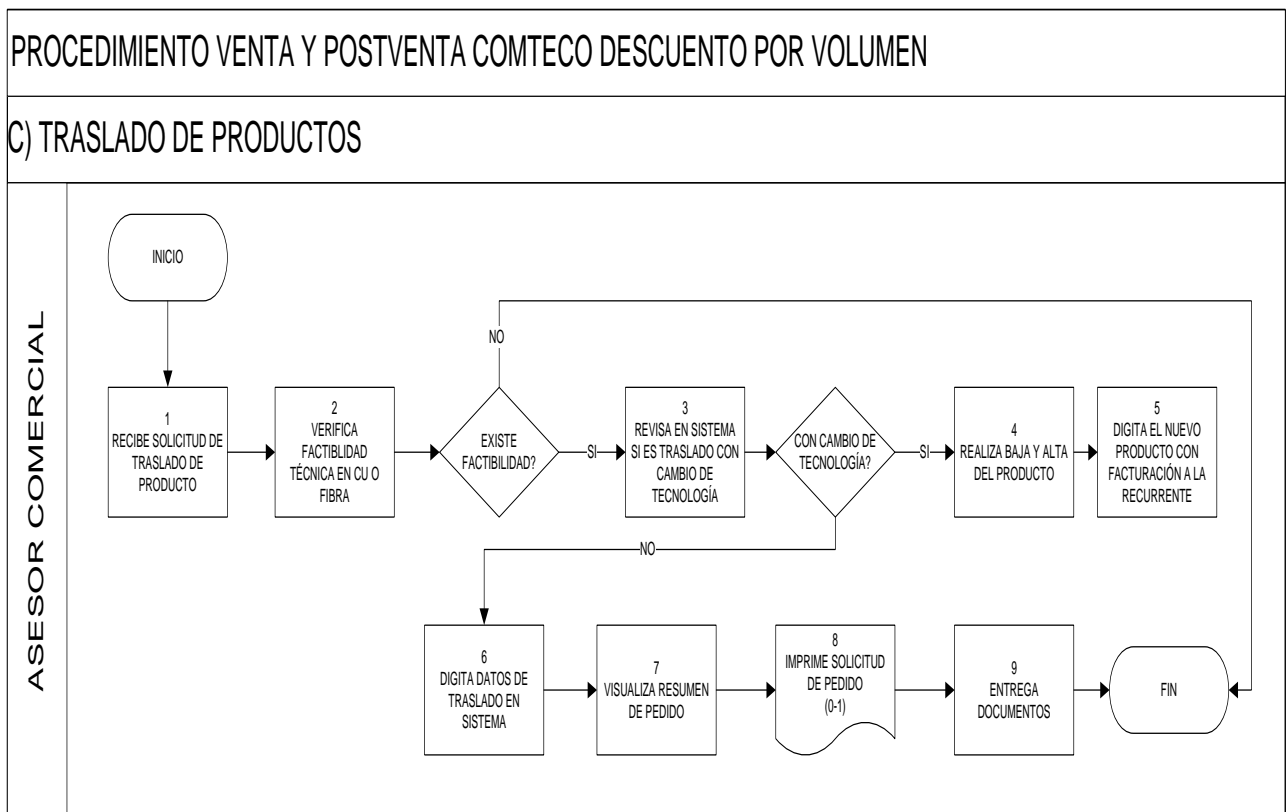
1. **Realiza la comunicación interna a todo el personal de la empresa Comteco R.L. del cambio de plan comercial**
 - 1.1. Mediante herramientas de comunicación interna (Whats App, Portal del Empleado y e-Mail) informa el beneficio para obtener el 12% de descuento por volumen a funcionarios de la empresa, realizando el cambio de plan a masivos

ASESOR COMERCIAL PLATAFORMA

2. **Recibe la solicitud de cambio de plan (a planes actuales masivos) de funcionario(a)**
 - 2.1. Recibe de manera personal, via e-mail, WhatsApp la solicitud de cambio de plan
 - 2.2. Informa los planes actuales masivos, costos, velocidad y el beneficio que recibiría al ingresar al Descuento por Volumen
 - 2.3. Ingresa a sistema Smartflex y verifica plan comercial vigente, revisa si el cambio es a un plan inferior o superior
3. **Verifica en sistema Smart flex el plan actual del funcionario(a)**
 - 3.1. Solicita el llenado del formulario de Descuento por Volumen
4. **Digita en sistema Smart flex el cambio de Plan**
 - 4.1. Ingresa en Observaciones el medio por el cual el funcionario(a) aceptó el cambio de plan

5. **Imprime la solicitud de pedido, con la aceptación y/o firma del funcionario (a)**
 - 5.1. Imprime solicitud y adjunta a formulario firmado por el funcionario(a) de solicitud de cambio de Plan
 - Original, para archivo
6. **Ingresa al módulo GRCLI para el registro de Descuento por Volumen** y continua con procedimiento Facturación y cobranza (GA-PRC-OPE-FGR-02)
 - 6.1. Realiza la adición a GRCLI cuando el producto este cerrado e instalado
 - 6.2. Genera el descuento del 12% de descuento de la tarifa del plan normal
 - 6.3. Realiza el Descuento por planilla de manera mensual

c) TRASLADO DE PRODUCTOS



ASESOR COMERCIAL

1. Recibe solicitud de trámite de traslado de producto (os) a funcionario(a)

1.1. Recibe mediante e-mail, presencial o WhatsApp

2. Verifica factibilidad técnica en fibra-cobre

- Si existe factibilidad técnica, continua con paso siguiente
- Caso contrario, informa a funcionario y concluye el procedimiento

3. Revisa en sistema si corresponde traslado con cambio de tecnología

- Si es con cambio de tecnología, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 6

4. Realiza baja y alta del producto

- 4.1. Digita la baja del producto a trasladar e informa a cliente que devuelva los equipos al técnico al momento de la visita en el nuevo domicilio
- 4.2. Digita la alta del servicio y solicita ajuste del importe al costo de traslado a Unidad Facturación

5. Digita el nuevo producto con facturación a la recurrente

5.1. Genera un reclamo para el ajuste del importe de traslado, continua con paso 7

6. Digita datos de traslado en Sistema Smartflex

- 6.1. Ingresa en sistema Smartflex, módulo CNCRM y digita datos de traslado (datos del cliente, nueva dirección geográfica, barrio, etc.)
- 6.2. Realiza facturación a la recurrente

7. Visualiza resumen de pedido

7.1. Visualiza resumen de pedido y cobro, solicitando confirmación al cliente

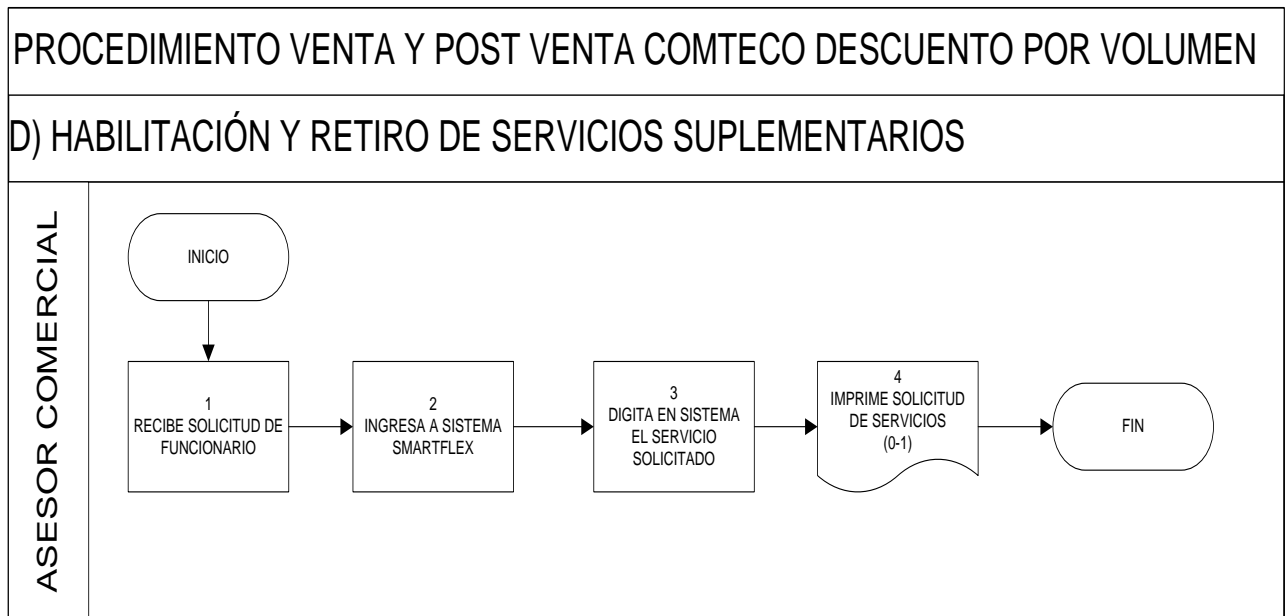
8. Imprime Solicitud de Pedido

- 8.1. Recaba firma de cliente
- Original(es) para archivo
 - Copia(s) para cliente
 -

9. Entrega documentos Solicitud de pedido y concluye el procedimiento

9.1. Informa a cliente el tiempo de traslado de 1 a 10 días y el costo del traslado en la factura del mes en curso.

d) HABILITACIÓN Y RETIRO DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS



ASESOR COMERCIAL

1. Recibe solicitud de funcionario

1.1. Recibe mediante e-mail, personal o WhatsApp

2. Ingresa a Sistema Smartflex

2.1. Ingresa a Smartflex, módulo CNCRM _FVE Gestión de productos ticea o destickea componentes requeridos según solicitud de cliente

3. Digita en Sistema Smartflex el servicio solicitado

3.1. Mantiene destickeado flag “genera factura”, se envía factura a la recurrente

4. Imprime Solicitud de Servicios si corresponde y concluye el procedimiento

4.1. Recaba firma de cliente

- Original para Archivo
- Copia para cliente

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento(*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario solicitud Cambio de Plan	F	A	1	0
Solicitud de Pedido	F	A	1	1

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Gestionar la atención eficaz de inclusión, venta y post venta de servicios prestados por Comteco R.L.	Reportes del Sistema Smartflex	Div. Relación y Experiencia con el cliente	Jefe Div. Relación y Experiencia con el cliente	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{(total solicitudes inclusión, venta y post venta realizadas eficazmente)}}{\text{Total solicitudes inclusión, venta y post venta "Comteco descuento por Volumen"}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 98%: Aceptado Menor a 98%: Observado				

IV. ANEXO

Formulario: Cambio de Plan Descuento por Volumen



GC-FRM-OPE-CUM-01

FORMULARIO CAMBIO DE PLAN DESCUENTO POR VOLUMEN

Fecha _____

Nombre y apellido del solicitante _____

Empresa a la que pertenece _____

Unidad de trabajo _____

Item _____

Interno/Celular _____

Trabajador de:

Planta

☐

Contrato

☐

Seleccione el plan solicitado:

DUO PACK

MULTIPACK

Plan	Megas	Costo Actual	Costo con Descuento	
Básico	40 mbps	349 Bs.	308 Bs.	
Intermedio	50 mbps	368 Bs.	324 Bs.	
Avanzado	70 mbps	468 Bs.	412 Bs.	
Premium	100 mbps	578 Bs.	509 Bs.	

Plan	Megas	Costo Actual	Costo con Descuento	
Básico	50 mbps	419 Bs.	369 Bs.	
Intermedio	60 mbps	468 Bs.	412 Bs.	
Avanzado	80 mbps	518 Bs.	456 Bs.	
Premium	110 mbps	608 Bs.	536 Bs.	

FIRMA SOLICITANTE

FIRMA COUNTER

Nota: El respectivo formulario es el respaldo suficiente para aplicar el trámite correspondiente (cambio de plan u otros). El pago mensual del plan comercial contratado se realizará a través de descuento por planilla.