

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	9

APROBADO POR

JEFE DIVISION SERVICIOS AL CLIENTE

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión por Procesos

POR:

FECHA: Octubre 2019

et

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCION SOLICITUD BAJA ANTICIPADA DE SERVICIOS (Telefonía, Internet, Televisión, HSPA+ y Paquete Post Pago)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender eficazmente las solicitudes de baja anticipada de servicios de telefonía fija, internet, televisión, multimedia postpago y HSPA+.

c) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Servicios al Cliente

d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Gerencia Comercial
Gerencia de Finanzas
División de Facturación
Unidad Back Office Comercial (BOC)
Unidad Back Office Incidencias (BOI)

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Instalación de servicios (TEC-DPA-P02) Atención Daños (TEC-DPA-P03)	Cajas (ADM-DCB-P02) Facturación COMTECO RL (ADM-DFT-P02)

e) APLICATIVO UTILIZADO: Punto Único Atención al Cliente: **CNCRM_FVE**

e) DEFINICIONES

Boleta de Reclamo: (Papeleta de reclamo) Boleta creada en sistema, contiene datos personales y N° de contrato del servicio, con la finalidad de coadyuvar en la solución y/o restitución del servicio.

CRM: (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

HSPA+(High Speed Packet Access): es un estándar de internet móvil con acceso de alta velocidad del paquete

LBC, opción del sistema para realizar tramite de devolución saldo a favor.

PAC: sistema informático del paquete accionario.

Página HTML HELP DESK: propia de la Unidad, basada en artículos que contiene ayudas o pasos a seguir en caso de alguna falla identificada (descripción, cuando emitir boleta, observaciones, además de pequeños flujos de actividades a realizar.).

Facturación recurrente: Cobros que se realizan, una vez cumplido el ciclo de facturación.

Plan Comercial: Políticas de liquidación y facturación que aplican para un conjunto de clientes de condiciones similares. Agrupa las condiciones de facturación y los planes de unidades incluidas con los que deben ser obrados los servicios prestados a un cliente que se encuentre asociado a dicho plan comercial.

Retiro anticipado: Acción de dar baja parcial o total de servicios Telefonía Fija, Internet y Tv Cable, y sus empaquetados, otorgados sin costo de instalación, pero con permanencia obligada de 18 meses (según plan), que se penaliza por el tiempo faltante para recuperar el costo de instalación.

Retiro voluntario: Acción de dar de baja un determinado servicio. Sucede cuando el cliente indica que no desea continuar con el mismo.

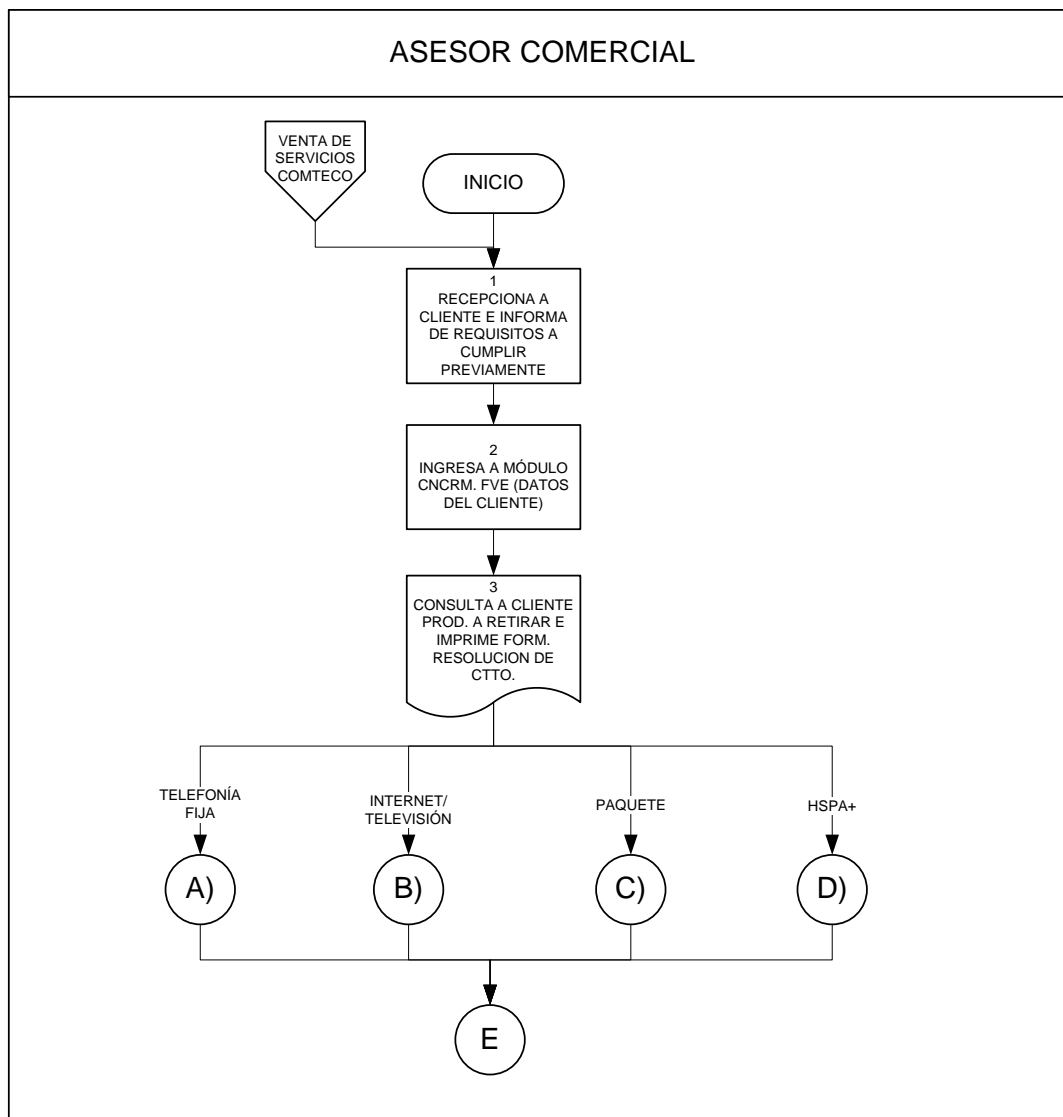
Resumen de pedido: Resumen del conjunto de solicitudes manifestadas por el cliente en una dirección específica.

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. OPERATORIA

Viene del procedimiento “Atención de Daños”

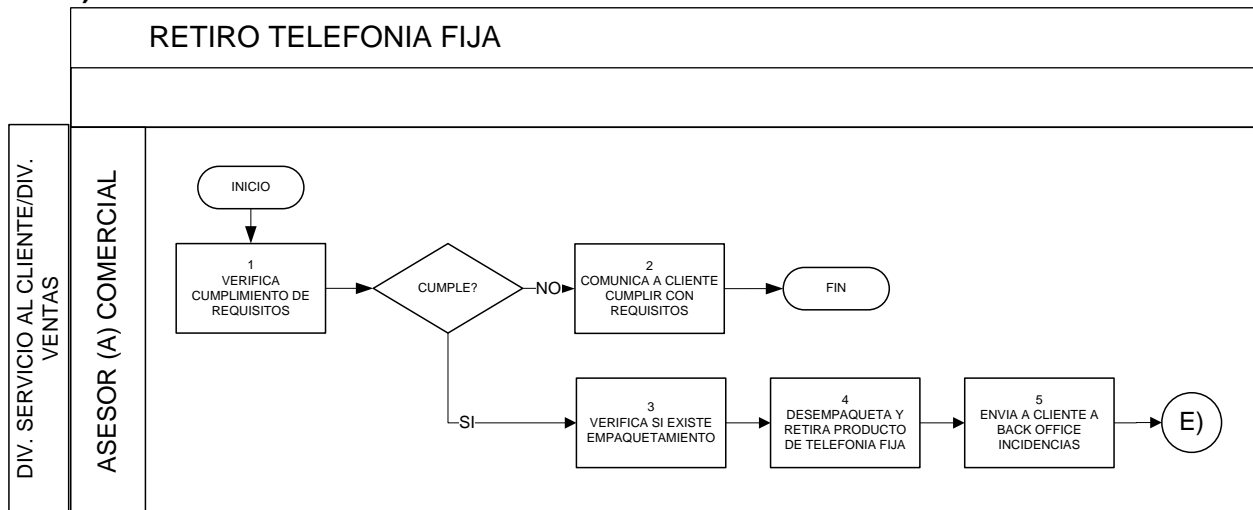
SOLICITUD BAJA ANTICIPADA DE SERVICIOS



Asesor Comercial / Asesor Comercial BOC (Back Office Comercial)

1. Recepciona a cliente e informa a cliente los requisitos a cumplir previamente a la baja de servicios (ver anexo 1).
2. Ingresa al módulo CNCRM_FVE, datos personales del cliente (Residencial: C.I., Nombre, Apellido y otros, Empresarial: NIT y otros – Ver anexo 2)
3. Consulta a cliente producto a retirar (visualiza producto y plan comercial), imprime formulario “Resolución de Contrato” en sistema smartflex y entrega a cliente
 - Si es **telefonía fija**, continúa con inciso **A)**
 - Si es **internet / televisión**, continúa con inciso **B)**
 - Si es **paquete**, continúa con inciso **C)**
 - Si es servicio sobre plataforma **HSPA+**, continua con inciso **D)**
 - Continúan los tramites de baja de servicios con inciso **E)**

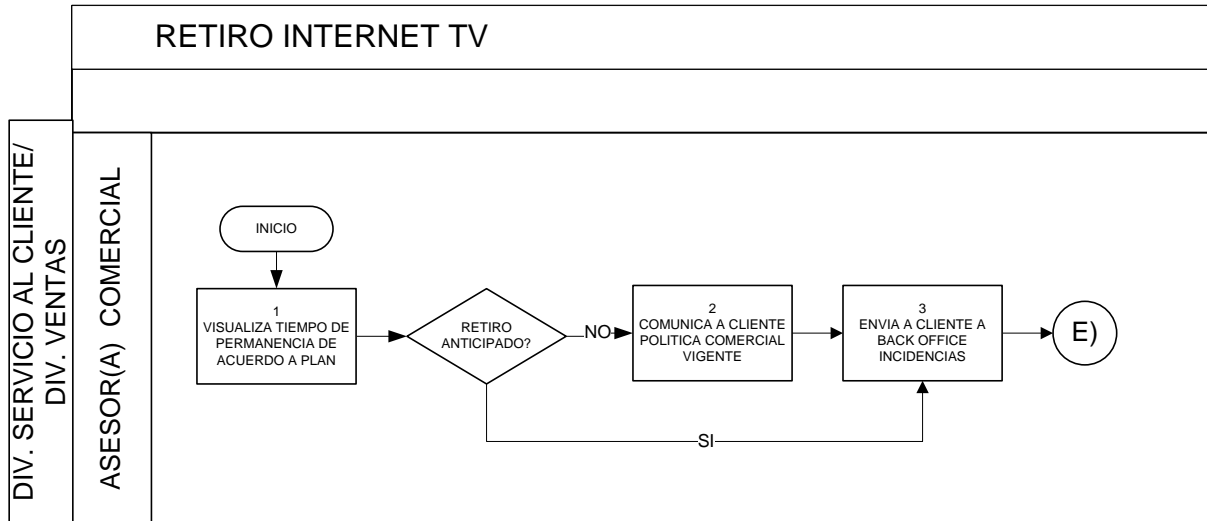
A) RETIRO TELEFONÍA FIJA



ASESOR COMERCIAL BOC (BACK OFFICE COMERCIAL)

1. **Verifica cumplimiento de requisitos**
 - 1.1. Verifica y requisitos de Retiro de Servicios (Ver anexo 1)
 - Si cumple requisitos, continua con paso 3
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
2. **Comunica al cliente cumplir con requisitos solicitados**
 - 2.1. Verifica incumplimiento de requisitos; concluyendo el procedimiento.
3. **Verifica si existe empaquetamiento**
 - Si existe empaquetamiento, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 5
4. **Desempaqueta y retira el producto de Telefonía Fija**
 - 4.1. Desempaqueta, quedando los productos de Internet y Tv Cable según paquete solicitado (Duo Pack – ver Anexo 2), continuando con inciso C)
5. **Envia a cliente a Back Office Incidencias, continuando en inciso E)**

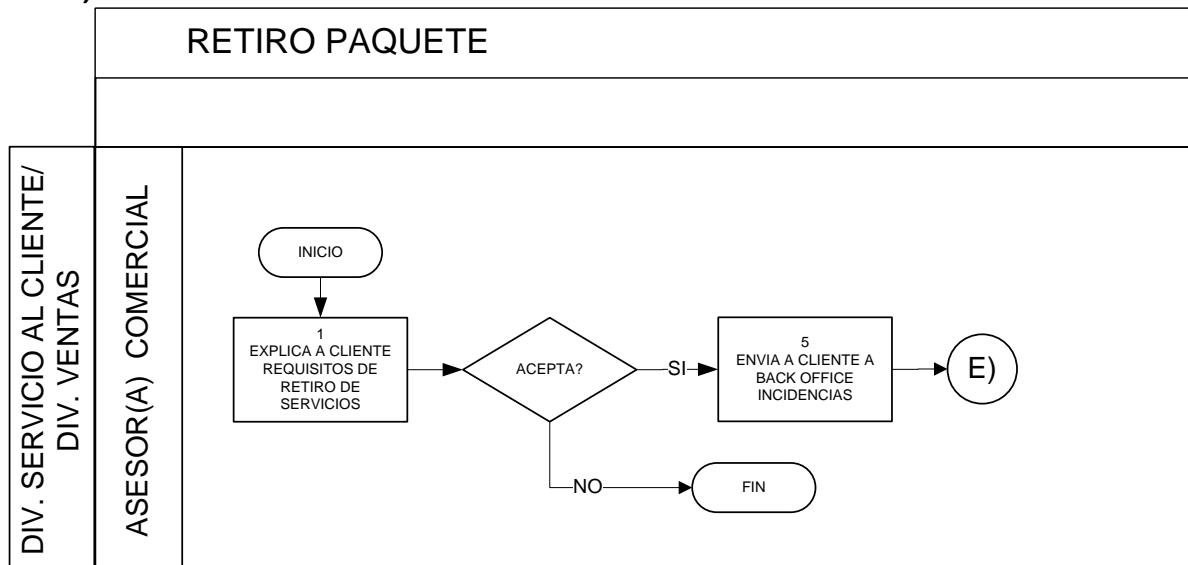
B) RETIRO INTERNET/ TELEVISIÓN



ASESOR COMERCIAL BOC (BACK OFFICE COMERCIAL)

1. **Visualiza tiempo de permanencia de acuerdo a plan**
 - Si es retiro anticipado (ver anexo 2), continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 3
2. **Comunica a cliente política comercial vigente**
 - 2.1. Comunica política vigente, ver detalle en Anexo 1 (Requisitos de Retiro)
 - Si cliente acepta, continúa con actividad siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
3. **Envía a cliente a Back Office Incidencias, continuando en inciso E)**

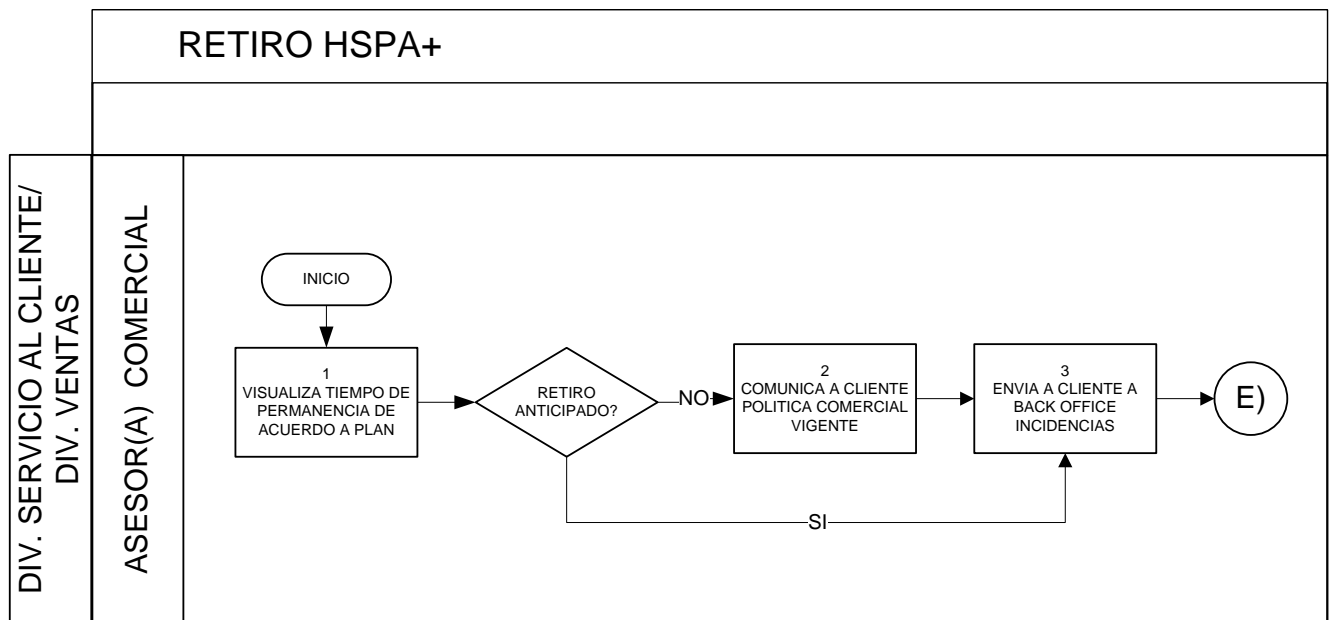
C) RETIRO PAQUETE DE SERVICIOS



ASESOR COMERCIAL BOC (BACK OFFICE COMERCIAL)

1. **Explica a cliente requisitos de retiro de servicios**
2. 1.1 Explica que necesariamente debe cumplir. Ver detalle en Anexo 1 (Requisitos de Retiro)
 - Si cliente acepta, continúa con paso siguiente
 - Si cliente no acepta, concluye el procedimiento
3. **Envía a cliente a Back Office Incidencias, continuando en inciso E)**

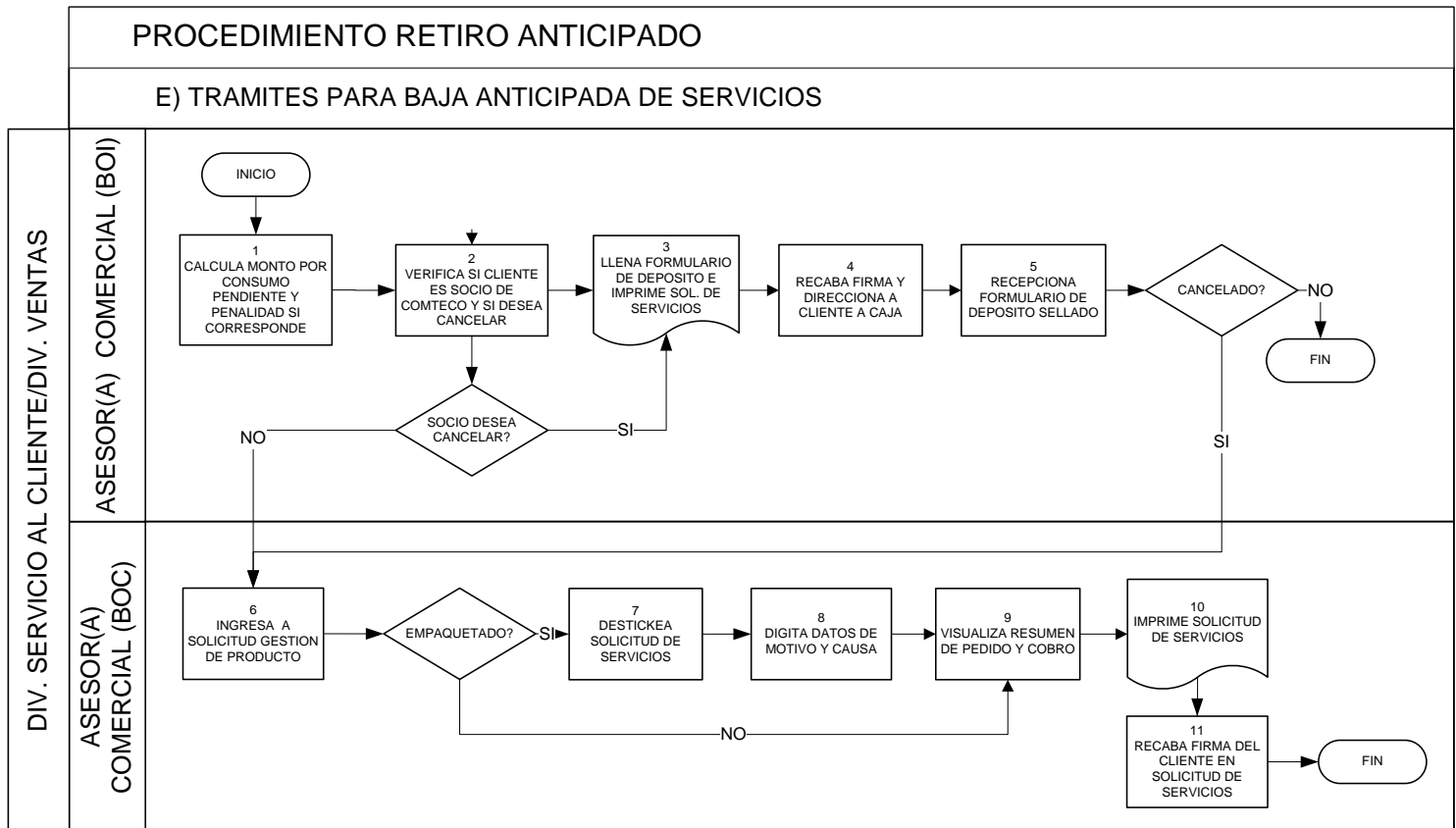
D) RETIRO HSPA+



ASESOR COMERCIAL BOC

1. **Visualiza tiempo de permanencia de acuerdo a plan**
 - Si es retiro anticipado (ver anexo 2), continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 3
2. **Comunica a cliente política comercial vigente**
 - 2.1. Comunica política vigente, ver detalle en Anexo 1 (Requisitos de Retiro)
 - Si cliente acepta, continúa con actividad siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
3. **Envía a cliente a Back Office Incidencias, continuando en inciso E)**

E) TRAMITES PARA BAJA DE SERVICIOS



ASESOR COMERCIAL BOI (BACK OFFICE INCIDENCIAS)

1. **Calcula monto por consumo pendiente y penalidad si corresponde**
 - 1.1. Calcula monto en caso de baja anticipada (ver anexo 2).
2. Verifica si cliente es socio de COMTECO y si desea cancelar el monto calculado.
 - En caso de que socio desea cancelar, al paso siguiente.
 - Caso contrario, al paso 6
3. **Llena formulario de depósito e imprime Solicitud de servicios corporativos**
 - 3.1. Llena formulario para usuarios (deben cancelar todo).
 - 3.2. Llena formulario para socios (cancelan voluntariamente, por la garantía de su acción telefónica).
4. **Recaba firma y direcciona a caja, continuando con procedimiento Cajas**
5. **Recepciona formulario de depósito sellado**
 - Si ha sido cancelado, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento

ASESOR COMERCIAL BOC (BACK OFFICE COMERCIAL)

6. **Ingres a solicitud gestión de producto**
 - 6.1. Ingres a – categoría – sub categoría

- 6.2. Verifica si existe empaquetamiento
 - Si existe empaquetamiento, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 9
7. **Destickea producto a retirar (internet o televisión)**
 - 7.1. Destickea, previo desempaquetado de productos
8. **Digita datos de motivo y causa (ver anexo 3)**
9. **Visualiza resumen de pedido y cobro**
 - 9.1. Digita datos adicionales en observación (teléfonos del cliente y otros)
10. **Imprime Solicitud de Servicios Corporativos**
 - Original para cliente
 - Copia para archivo
11. **Recaba firma del cliente en Solicitud de servicios**
 - 11.1 Con esta labor, concluye el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Document o (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Requisitos Retiro de producto	P	M	1	0
Condiciones comerciales para retiro anticipado	P	M	1	0
Informe Técnico de retiro de producto (HSPA+)	I	M	1	1
Notificación "Solicitud Servicios Corporativos"	F	A	1	1
Formulario Solicitud de Resolución de Contrato	F	A	1	0
Formulario LBC Solicitud Depósito en Garantía	F	A	1	1
Formulario LBC Devolución Saldo a Favor	F	A	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Velar por el cumplimiento de las políticas comerciales sobre retiro de servicios, requisitos y pagos por servicio, subvenciones y equipos	Revisión en sistema Smartflex	Div. Plataforma de Servicios al Cliente Back Office	Asesor Comercial	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total Solicitudes de retiro de servicio con cumplimiento de requisitos}}{\text{Total solicitudes de retiro de servicios efectuados}} \times 100$				
PARÁMETRO	95%: óptimo Menor o igual a 95%: observable				

IV. ANEXOS

- Anexo 1.- Política – Requisitos retiro de producto
- Anexo 2.- Política – Condiciones Comerciales para retiro anticipado
- Anexo 3.- Formulario – Causales para baja de servicios
- Anexo 4.- Formulario – Solicitud de Servicios Corporativos
- Anexo 5.- Formulario – Solicitud de Resolución de Contrato
- Anexo 6.- Formulario – Solicitud de Deposito en garantía

Anexo 1.- REQUISITOS: RETIRO DE PRODUCTO

REQUISITOS: RETIRO DE PRODUCTO

RETIRO DE TELEFONIA

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Si es cliente Empresa, se direcciona con el ejecutivo de Empresas
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- Atencion solo en Plataforma Edificio Pincipal y Zonales, las solicitudes se atienden de LUNES A VIERNES 8:00 a 18:00
- LINEA TELEFONICA Baja definitiva de manera inmediata

RETIRO INTERNET - TELEVISION - PAQUETES

- La solicitud procede con 30 dias de anticipacion; Inmediata con penalidad de LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00
- Presencia del titular con Cedula de Identidad vigente
- Si son dos o mas titulares, presencia de los titulares o presencia de uno de los titulares con carta escrita de autorizacion de los co-titulares
- Si no puede presentarse el titular procede el tramite directo con carta de autorizacion
- El tramite de de Retiro de Productos se realiza en todas las oficinas
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- Llenado del formulario de solicitud de retiro
 - Se solicita al cliente que a la conclusion de los 30 dias debe devolver:
 - Servicio Internet Equipo Modem, cables de conexión
 - Servicio DTH: Decodificador, cables de conexión, control remoto (La antena retira COMTECO)
 - Servicio TV Digital: Decodificador, cables de conexión, control remoto
- Se prorratea el monto por los dias del ultimo periodo. En caso de perdida o daño del equipo debe cancelar el costo del mismo.

SUSPENSION DE SERVICIOS

- Ser titular del servicio
- Si solicita un tercero nota firmada, fotocopia CI del titular y del tramitador
- Informar verbalmente al cliente que debe cancelar previamente sus facturas pendientes (casos autorizados por instancias superiores, se da baja con deudas)
- El cliente especifica:
 - o Tiempo de suspension en meses / fecha de inicio de suspension
 - o Servicios que requiere se suspenda
 - o Numero de contrato / telef. De facturacion / telef. De referencia
- A la conclusion del periodo de suspension solicitado de forma automatica se activan los servicios y la facturacion.

Anexo 2.- CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

CONDICIONES COMERCIALES PARA RETIROS ANTICIPADOS

N°	PRODUCTO	COSTO DE INSTALACION	CONDICIONES DE RETIRO	COSTO RETIRO ANTICIPADO	OTROS
1	INTERNET	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros
2	TELEVISION CABLE	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Analogica: Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B
		0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	TV Digital Devolucion de: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto.
3	TELEVISION DTH	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de decodificador, cable coaxial, cable de energia, cable RC y control remoto.
4	DUO PACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente separado por producto Si baja es paquete, se cobra como 1 solo prod.	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros. TVA Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto.
5	MULTIPACK (INTERNET Y TV CABLE - No aplica para Telefonía Fija)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem, cable UTP, cable telefonico, fuente de energia y microfiltros. TVA Devolucion de set top box en caso de paquete platino A y B TVD: Decodificador, cable HDMI, Cable RCA, cable de energia, y control remoto. Devolucion de decodificador, cable coaxial, cable de energia, cable RC y control remoto. (En caso de DTH)
6	RETIRO PARCIAL DE Paquetes (1 ó 2 prod.: Internet y Tv Cable)	0	Minimo 18 meses de permanencia	30 Bs. x mes pendiente (1 Bs. por día)	Devolucion de Modem y accesorios ó Devolucion de set top box Dev. Decodificador y accesorios

Notas:

- En caso de solicitud de baja se aplican cargos por el diferencial de la tarifa de la cual se beneficio como efecto de la promocion.
- Aplica prebaja con 30 días de anticipacion
- Se aplican cargos por baja anticipada a todos los productos que involucren una instalacion efectiva en 1 o 2 servicios, comprendidos entre el 21/12/18 adelante que no se hayan beneficiado de otra promocion.
- No aplica para promociones vigentes: "75" (21/05/19 al 21/07/19) y "Diamante" (24/07/19 al 24/09/19).
- Si da baja un solo producto empaquetado con instalacion efectiva, se debe desempaquetar y aplicar 30 Bs. Por mes pendiente de producto a dar de baja, quedando el otro producto suelto.
- Para los casos NPLAY, como los productos estan a nivel de componente, aplicara cargos si da baja todo el producto. Cuando da baja un solo componente del producto, no aplica cargo siendo como cambio de plan.
- Para los casos en que el cliente cumplio el tiempo minimo de permanencia o pago costo de instalacion, no aplica cargos de permanencia minima.
- El método para el cálculo de cargos por baja anticipada será por días aplicando Bs 1.00 por día, en consideración que no existen diferencias con el cálculo por meses. Se tomará la Fecha efectiva de conexión (fecha inicial) y la fecha efectiva de la baja (fecha final).
- Los cargos por baja anticipada serán aplicados al Concepto 1254 REPOSICION COSTO INSTALACION
- No se aplica ningún otro cargo adicional por deferencial del cargo básico.
- No se aplica cargos cuando el producto está en promoción.

Anexo 3.- Formulario – Causales para para baja anticipada de servicios

CAUSALES PARA BAJA ANTICIPADA DE SERVICIOS

N°	CAUSAL	MOTIVO	DESCRIPCION	BAJA ANTICIPADA	OBSERVACIONES
1	9116	TECNICO	CAPACIDAD / COBERTURA	NO APLICA	Recibo luz nueva dirección
2	9118		SERVICIO DEFICIENTE (ESPECIFICAR)	NO APLICA	Evaluación informe técnico
3	9467		CAMBIO DE TECNOLOGIA	NO APLICA	
4	9117	COMERCIAL VIGENTE	RECUPERACION DE MORA	APLICA	
5	9123		PERDIDA O DAÑO EN EQUIPO DEL CLIENTE	APLICA	
6	9125		MEJOR OFERTA DE LA COMPETENCIA	APLICA	
7	9133		NUEVO DOMICILIO CUENTA CON EL SERVICIO	NO APLICA	
8	9347		CAMBIO DE PLAN COMERCIAL	NO APLICA	
9	9356		VENCIMIENTO PREPAGO	NO APLICA	
10	9499		TRANSFERENCIA CERTIFICADO DE APORTACION	APLICA	
11	9500		CAMBIO DE RESIDENCIA (CIUDAD O PAIS)	APLICA	
12	9617		NO USARAN EL SERVICIO (ESPECIFICAR)	APLICA	
13	9622		INSTALACION INTERNA	APLICA	
14	9498		DEFUNCION TITULAR	NO APLICA	Certif. Defunción (actual)
15	9115	ADMINISTRATIVO	FALLA PROCESO DE CIERRE O.T.	NO APLICA	
16	9121		DEMORA EN ASISTENCIA TECNICA	NO APLICA	
17	9128		RECLAMO FACTURACION	NO APLICA	Análisis
18	9131		OFERTA INCUMPLIDA	NO APLICA	
19	9139		TRATO INADECUADO	APLICA	Análisis
20	9367		PLAN DE PAGOS (eliminar)	APLICA	Análisis
21	9403		ERROR ASIGNACION PLAN COMERCIAL	NO APLICA	
22	9404		CAMBIO CONDICION DEL PRODUCTO	NO APLICA	
23	9507		PROVISIONAL / CONVENIO INTERCAMBIO SERV.	NO APLICA	
24	9626		CAMBIO DE TECNOLOGIA	NO APLICA	

Anexo 4.- Formulario – Solicitud de Servicios Corporativos

11/6/2018 not_14908983.html

SOLICITUD DE SERVICIOS CORPORATIVOS

Datos Cliente: ARIAS TANWING NELLY
Documento: CI - 1769068CB
Direccion Instalación: ALAMO - 00068 ENTRE MAXIMILIANO KOLBE Y MAX FERNANDEZ URBANIZACION ALAMOS BLOQUE II PISO 5 DEPTO 5 A

Tipo Solicitud: - Retiro de Producto
Fecha: 11-06-2018
Solicitud: 4893160
Punto Venta: BACK COMERCIAL
Tipo Cliente: MASIVO
Contrato: 329482
Factura:

DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS

Producto	Componente	Servicio Contratado	Numero Servicio	Plan Comercial	Permanencia Mínima	Cat
Internet (95901869)	Internet		2559409	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Internet (95901869)	Internet		2559409	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Internet (95901869)	Acceso Internet	CONEXION FIBRA - S	2559411	B.A. DUOPACK FIBRA OPTICA EMPAQUETADO	0	
Televisión (95901870)	Televisión		2559413	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN:
Televisión (95901870)	Paquete de Canales	PLAN SUPERIOR	2559414	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN:
Televisión (95901870)	Derivado TV		2559415	TV DIGITAL PAQUETON	365	IN:

Anexo 5.- Formulario – Solicitud de Resolución de Contrato

20162

COMTECO
FORMULARIO SOLICITUD DE RESOLUCION DE CTTO.

Cochabamba, jueves, 14 de junio de 2018

NOMBRE Y APELLIDO/RAZON SOCIAL: MARIA LOURDES ROCHA

DOCUMENT C.I. 3152957CB **Nº CONTRATO:** 2169025 **PLAN:** BA ADSL

DIRECCION TADEO AHENKE - 2020 **ZONA** Seminario

PRODUCTO/S: INTERNET **Nº** 95432950 **Nº**

MOTIVO **Nº**

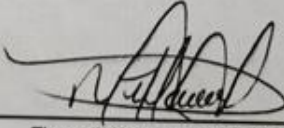
TEL. DE FACTURACION: 0 **TEL. DE REF.:** 0 72221615 **FECHA DE RETIRO:** 13/07/2018

XIMENA GARCIA
ASESOR COMERCIAL

OBSERVACIONE DEVOLVER EQUIPO MODEM EN OFICINA CENTRAL

FIRMA CLIENTE

Anexo 6.- Formulario – Solicitud de Deposito en garantía

TIPO DE SOLICITUD LBC-Solicitud Depósito en Garantía		Fecha 18-06-2018 13:26:27
DATOS DEL CLIENTE Nombre: SERGIO RODRIGUEZ SANTA CRUZ Documento: 6658962PT Dirección: BLANCO GALINDO 3719 ENTRE CARLOS ARANIBAR Y JAUN PABLO II		Número Solicitud 4921731 / CC-48604630
Causa solicitud: POR RETIRO DE PRODUCTO		Punto de Venta BACK OFFICE INCIDENCIAS
		Ejecutivo TERESA RODRIGUEZ PATIÑO
		Contrato 377398
TOTAL:		120.00
PROD. 95836800 INTERNET, CLIENTE DEJA CANCELADO POR 18 DIAS DE JUNIO-POR VIAJE		
		 Firma del Cliente o Tramitador
"Sr. Cliente favor apersonarse con el presente documento a la conclusión del tiempo de la solicitud"		