

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETRO DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO POR

DIV. SERVICIO AL CLIENTE

ELABORADOPOR: Div. Plataforma de Servicios al Cliente
Gestión por Procesos
FECHA: Enero 2018

art

VERSIÓN N° 2POR: Div. Servicio al Cliente
Gestión por Procesos
FECHA: Octubre 2019

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN DE EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIO (MODEMS, GPONS Y DECODIFICADORES)

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el registro y recepción oportuna de equipos por baja de servicio (Modems, Gpons y Decodificadores)

c) ALCANCE

El proceso comprende desde el registro de baja del servicio efectuado por el cliente hasta el cierre de la orden de trabajo en sistema Smartflex.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

División Servicio al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) División Facturación
- c) División Servicio al Cliente
- d) División DRECUC
- e) División Tecnologías de la Información
- f) Segmento Empresas
- g) Departamento de Almacenes
- h) Oficinas Zonales

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTAS DE PRODUCTOS/SERVICIOS (COM-DSC-P02)	FACTURACIÓN COMTECO R.L.(ADM-DFT-P02) CAJAS COMTECO (COM-DCB-P02)

f) **APLICATIVOS UTILIZADO:** Punto único de Atención al Cliente: **CNCRM_FVE, ORCAO, ORCOM, C-ADMEQUI.**

g) DEFINICIONES

CRM: (Customer Relationship Managment) Gestión de relacionamiento con el cliente.

Decodificador: Un decodificador o descodificador es un circuito combinacional, cuya función es inversa a la del codificador, es decir, convierte un código binario de entrada de N bits de entrada y M líneas de salida (N puede ser cualquier entero y M es un entero menor o igual a 2^N), tales que cada línea de salida será activada para una sola de las combinaciones posibles de entrada. En COMTECO tenemos Decodificador Tv Digital, Decodificador Tv DTH (Full HD puede incluir antena).

Factura: Documento que consolida el valor que debe pagar un suscriptor/usuario al proveedor de servicios en un período. Agrupa las cuentas por servicio emitidas en un período a un suscriptor por cada uno de los servicios contratados e incluye información de los saldos adeudados por el suscriptor, recargos por mora aplicados y saldos a favor.

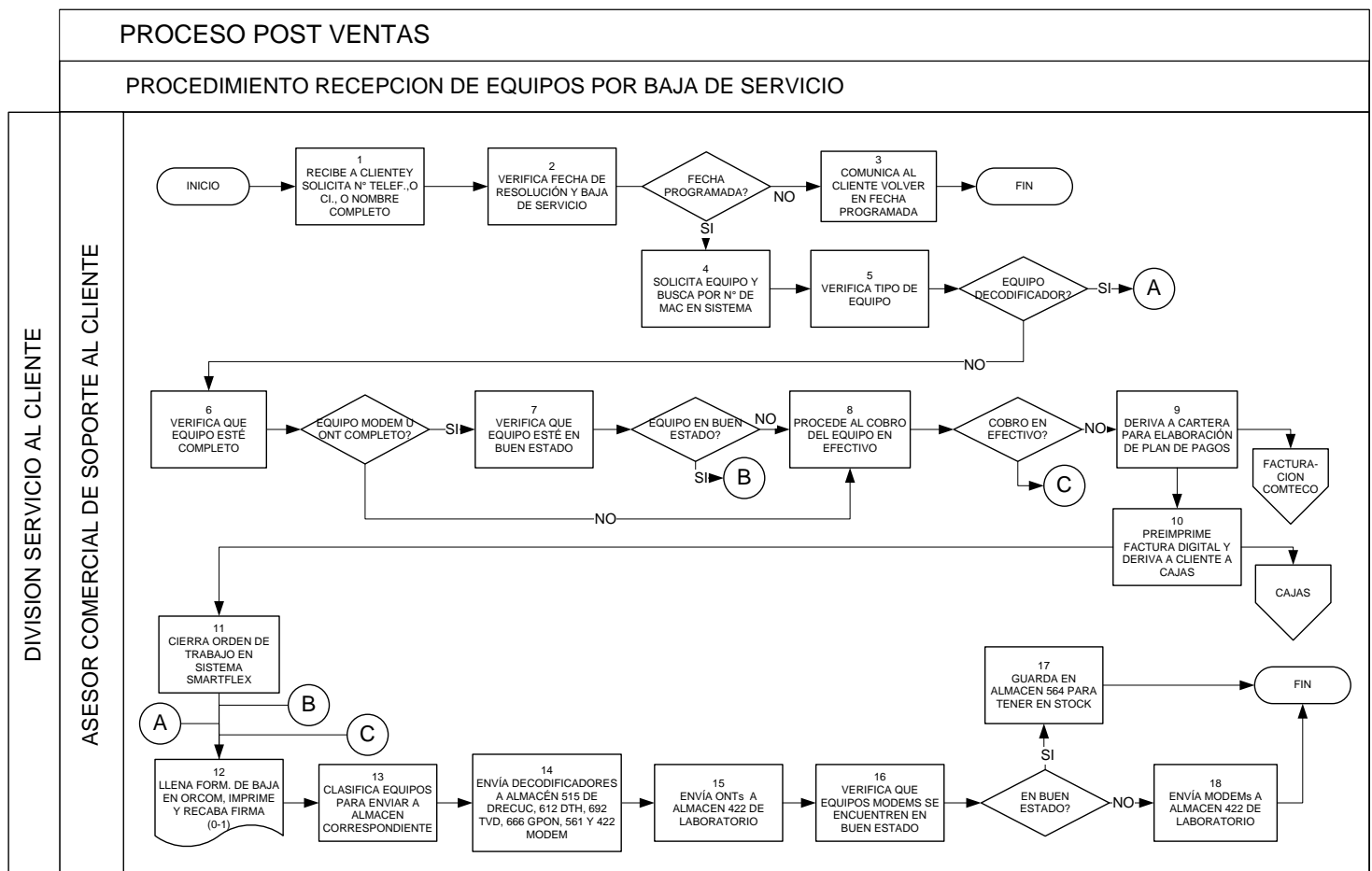
GPON: Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit. (*GPON* o Gigabit-capable Passive Optical Network en inglés) es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el suscriptor.

Mac Address: En las redes de computadoras, la dirección MAC es un identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red. Se la conoce también como dirección física, y es única para cada dispositivo

Modem: Un módem es un dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas y viceversa, y permite así la comunicación entre computadoras a través de la línea telefónica o del cablemódem. Sirve para enviar la señal *moduladora* mediante otra señal llamada portadora.

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. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



ASESOR COMERCIAL DE SOPORTE AL CLIENTE

- 1. Recibe a cliente y solicita número telefónico, o número de cédula de identidad, o nombre completo.**
- 2. Verifica fecha de resolución de contrato y programación de baja del servicio.**
 - Si está en fecha programada, continua con paso 4.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
- 3. Comunica al cliente volver en fecha programada y finaliza**
- 4. Solicita equipo y busca en sistema Smartflex “Producto de Internet” por número de MAC ADDRESS.**
- 5. Verifica tipo de equipo, si es decodificador, modem o Gpon.**
 - Si el equipo es decodificador continúa con paso 12.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
- 6. Verifica que equipo esté completo**
 - Si el equipo modem o Gpon no está completo continúa con paso 8
 - Caso contrario continúa con paso siguiente.
- 7. Verifica que equipo este en buen estado.**
 - Si el equipo modem o Gpon no está en buen estado continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario continúa con paso 12.
- 8. Procede al cobro del equipo en efectivo o plan de pagos.**
 - Si el cobro no es en efectivo, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario continúa con paso 12.
- 9. Deriva a la unidad de Cartera para la elaboración de Planes de Pago.**
- 10. Pre imprime factura digital y con ficha de datos envía a cliente a Cajas para pagar.**
 - 10.1. Verifica pago con la presentación de la factura en sistema Smartflex.**
- 11. Cierra orden de trabajo en sistema Smartflex.**
- 12. Llena Formulario de Baja en sistema smartflex (mod. ORCOM), imprime y recaba firma de cliente.**
 - Original entrega a cliente
 - Copia, para archivo
- 13. Clasifica equipos para enviar a almacén correspondiente**
 - 13.1. Clasifica equipos en el transcurso del día.**

14. Envía físicamente decodificadores SD y HD a Almacén 515 de DRECUC.

- 14.1 Envía a almacén 612 DTH
- 14.2. Envía a almacén 692 Tv Digital
- 14.3. Envía a almacén 666 GPON
- 14.4. Envía a almacenes 561 y 422 Módems Internet

15. Envía físicamente equipos Gpons (ONUS) a Almacén 422 de Laboratorio.

16. Verifica que módem(s) se encuentren en buen estado.

- En caso de que no se encuentren en buen estado, continúa con paso 18.
- Caso contrario continúa con paso siguiente.

17. Guarda en “Almacén 564” para cambiar módems a clientes que se dirigen a oficinas Back Office Comercial (BOC).

18. Envía físicamente módems a “Almacén 422” de Laboratorio

- 18.1 con esta labor finaliza el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario “Solicitud de Resolución de Contrato	F	A	1	1
Factura digital	F	A	1	1

* F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registro y recepción oportuna de equipos por baja de servicio	Revisión en sistema Smartflex	Div. Servicio al Cliente	Jefe Div. Servicio al Cliente	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total equipos registrados en el mes}}{\text{Total de bajas registradas en el mes}} \times 100$				
PARÁMETRO	90% : aceptado Menor o igual a 90%: observado				

IV. ANEXOS