**`**

|  |  |
| --- | --- |
| GESTION POR PROCESOS |  |
| **PROCESO: PLANIFICACIÓN** | Página Nro.  1**de** 8 |
| **PROCEDIMIENTO: ALTA, DESACTIVACIÓN Y MODIFICACIÓN PLANES DE INTERNET** | Código Nro.  **GP-PRC-EIP-GVP-02** |

**Í N D I C E**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **CONTENIDO** | **Pág.** |
| **I** | ANTECEDENTES | 2 |
| **II** | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| **III** | PARAMETROS DE SEGUIMIENTO | 6 |
| **IV** | ANEXOS | 7 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FIRMA** | | | |  | |
| 0 |  | Agosto 2022 | M. Bermúdez | **Responsable** | Lic. Carlos Ayala |
| **Cargo** | Gerente Comercial |
| **Rev.** | **Estado** | **Fecha** | **Elaboró** | **Aprobó** | |

**I. ANTECEDENTES**

**a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

ALTA, DESACTIVACIÓN Y MODIFICACIÓN PLANES DE INTERNET

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar de manera eficaz, alta, desactivación y modificación de planes del Servicio de Acceso a Internet, en cumplimiento a requisitos establecidos.

**c) ALCANCE**

Inicia con la solicitud de alta, desactivación y modificación y finaliza con el retiro del plan de Internet de Sistema Smartflex.

**d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Gerente Comercial

**e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**

* Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos
* Div. Marketing y Desarrollo del Producto

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO DE ENTRADA** | **PROCEDIMIENTO DE SALIDA** |
| DESARROLLO DEL SERVICIO/PRODUCTO  (GC-PRC-EIP-GVP-01) | RETIRO DE SERVICIOS  (OPE-SUM-GES-P06) |

f) DEFINICIONES

**BNG: (**Broadband Network Gateway) Puerta de enlace de red de banda ancha**.**

**Desegmentación:** Plan no visualizado en Sistema Smartflex, a fin de que las(os) Asesores Comerciales no utilicen el mismo.

**Operador de servicio de Internet:** El proveedor de servicios de internet (ISP, por las siglas de Internet Service Provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes. Un ISP conecta a sus usuarios a Internet a través de diferentes tecnologías como ADSL, cable módem, GSM, dial-up, fibra óptica, satélite, streaming, etc.

**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**

1. **ALTA, MODIFICACIÓN Y DESACTIVACIÓN PLANES DE INTERNET**



**PRODUCT MANAGER INTERNET**

1. **Coordina factibilidad de Alta, modificación y desactivación (desegmentación) de planes de Internet, según comportamiento de la competencia y otros aspectos** 
   1. Coordina con Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos, Gerente Comercial, Jefe Div. Núcleo de Datos y Video, Jefe Div. Facturación, Encargada Comercial de Marketing, Jefe Div. Inteligencia de Negocio, Jefe Div. Gestión de Recursos, Gerente de Planificación, factibilidad técnica, tarifas y mejora de velocidades, de acuerdo con procedimiento “Desarrollo del Servicio”

**•** Si es modificación de velocidades masiva, continua con paso siguiente.

• Si es creación de nuevos planes, continua con paso 5

• Si es desactivación de plan comercial, continúa con paso 11

**ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

1. **Envía plantilla Excel a Jefe Div. Aseguramiento de Servicios con la información completa**
   1. Envía códigos y planes comerciales para aumento de velocidad (Anexo 2)
   2. Envía “Formulario Facturación (Instructivo Parametrización)” a facturación(Anexo 3)
   3. Remite a Depto. Ámbito Regulatorio para publicación en cumplimiento a normativas (ATT)

**JEFE DIV. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS Y RECURSOS**

1. **Recibe vía e-mail plantilla Excel para habilitación en BNG (Anexo 2)**
   1. Recibe información para realizar la modificación de velocidades dispuestos según estructura tarifaria
2. **Instruye la modificación de velocidad de internet**
   1. Instruye de acuerdo a operatoria interna de Div. Aseguramiento de Recursos y Servicios

**PRODUCT MANAGER INTERNET**

1. **Coordina con las áreas correspondientes de acuerdo con procedimiento “Desarrollo de Servicio/ Producto” (GC-PRC-EIP-GVP-01)**
   1. Realiza la Presentación a Comité Gerencial para aprobación

**COMITÉ GERENCIAL**

1. **Revisa la presentación del nuevo plan comercial**

• Si es aprobado el nuevo plan comercial, continúa con paso siguiente

• Caso contrario, deriva a Product Manager y concluye el procedimiento

**PRODUCT MANAGER INTERNET**

1. **Recibe la aprobación del Comité Gerencial y coordina la gestión de implementación**
   1. Elabora Política Comercial del nuevo plan
   2. Capacita a todo el personal de contacto con cliente (Comercial- Técnico) de acuerdo a cronograma
   3. Socializa la información interna y externa
   4. Coordina con Marketing modificación de folletería

**ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

1. **Parametriza en Sistema Smartflex el plan solicitado**
   1. Archiva documentación de respaldo
   2. Envía vía e-mail a Div. Aseguramiento de Servicios la plantilla Excel con la información del nuevo Plan
   3. Envía “Formulario Facturación (Instructivo Parametrización)” a facturación(Anexo 3)
   4. Remite a Depto. Ámbito Regulatorio para publicación en cumplimiento a normativas (ATT) y concluye el procedimiento

**PRODUCT MANAGER DE INTERNET**

1. **Coordina la actualización del nuevo plan de internet con Encargada Administrativa**

**ENCARGADA ADMINISTRATIVA (ENCARGADA DE MEDIOS DIGITALES)**

1. **Envía información a Div. Tecnología de Información y publica**
   1. Solicita actualización en página web, CRM, Comteco Go
   2. Publica en redes sociales, continúa con procedimiento (T.I.)

**PRODUCT MANAGER INTERNET**

1. **Solicita discontinuar vigencia de plan Comercial a Depto. Ámbito Regulatorio**
   1. Envía a ámbito Regulatorio con visto bueno de la Gerencia Comercial

**ENCARGADA COMERCIAL MARKETING**

1. **Realiza la desactivación (desegmentación) del plan comercial de Sistema Smartflex**
2. **Remite información vía e-mail a Jefe. Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos** (Anexo 3).

**JEFE DIV. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS Y RECURSOS**

1. **Instruye la desactivación (desegmentación) del plan de internet solicitado,** concluye el procedimiento
2. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **TIPO DE DOCUMENTO**  **(\*)** | **MANUAL O AUTOMÁTICO** | **EJEMPLARES** | |
| **ORIGINAL** | **COPIA** |
| Formulario Facturación (Instructivo Parametrización) | F | M | 1 | 0 |
| Formulario Cambio de Oferta Internet | F | M | 1 | 0 |
| Formulario Instructivo Desactivación | F | M | 1 | 0 |

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

**2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **QUE** | **COMO** | **DONDE** | **QUIEN** | **CUANDO** |
| **OBJETO DE MEDICIÓN** | Realizar de manera eficaz, alta, desactivación y modificación de planes de Internet, en cumplimiento a requisitos establecidos. | Reportes del Sistema  Smartflex | Div. Gestión de Servicios y Recursos | Jefe Div. Gestión de Servicios y Recursos | Periódico |
| **FÓRMULA** | (Total solicitudes Alta, modificación y desactivación realizadas eficazmente seg. requisitos )x 100  Total solicitudes Alta, modificación y desactivación planes de internet | | | | |
| **PARÁMETRO** | Mayor o igual a 98%: Aceptado  Menor a 98%: Observado | | | | |

**IV.- ANEXOS**

**ANEXO 1. FORMULARIO OFERTA DE PLAN COMERCIAL INTERNET**



**ANEXO 2. FORMULARIO CAMBIO OFERTAS INTERNET Y DESACTIVACIÓN PLAN COMERCIAL**



**ANEXO 3: FORMULARIO PARA FACTURACIÓN**

