

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 1 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

ÍNDICE:

1. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO
2. ALCANCE
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. RESPONSABLE DEL INSTRUCTIVO
5. DESCRIPCIÓN
6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL INSTRUCTIVO
REGISTROS, PLANES, ESPECIFICACIONES, OTROS DOCUMENTOS

CONTROL DE CAMBIOS

Versión anterior	Cambio realizado	Motivo del cambio

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Fecha de aprobación:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 2 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

1. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO

El presente instructivo tiene como objetivo establecer los lineamientos para la definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial, con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente.

2. ALCANCE

El presente instructivo tiene como alcance todos los trámites que se realizan en la Gerencia Comercial en los procesos de Gestión de Relación con el Cliente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Requerimiento: Refiere al tipo de trámite o gestión que el ciudadano y/o cliente necesita que sea realizado por ETAPA EP.

Requisitos: Documentación necesaria para la gestión de un trámite de cualquier servicio de ETAPA EP, requerido por el cliente.

Verificar: Constatar la validez, vigencia y concordancia de los documentos (cédula y certificado de votación, ruc, etc.), en las herramientas de verificación correspondientes.

Presentar: Entregar los documentos (cédula y certificado de votación) en balcones de atención para la revisión y validación de veracidad.

Cliente: Persona que tiene una relación comercial con ETAPA EP, de cualquier servicio.

Ciudadano: Persona que aún no tiene una relación comercial con ETAPA EP, de cualquier servicio.

Postventa: Se refiere a la gestión de un cliente una vez que ya tiene una relación comercial con ETAPA EP, en cualquier servicio.

Reclamos: Inconformidad presentada por un cliente ante la gestión realizada por ETAPA EP de cualquier servicio y de cualquier índole.

Suspensión: Limitación temporal en la continuidad de la prestación de un servicio otorgado por ETAPA EP.

Cancelación o terminación del contrato solicitado por el cliente: Interrupción definitiva de la prestación de un servicio otorgado por ETAPA EP.

Cambios de plan: Modificación del plan de Internet, sea decremento (downgrade) o incremento (upgrade) de megas de su plan actual.

Traslados: Llevar a una nueva dirección cualquier servicio de telecomunicaciones otorgado por ETAPA EP, bajo el mismo nombre del titular que suscribe.

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 3 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los responsables del cumplimiento del presente instructivo son los siguientes cargos que se detallan a continuación:

- Subgerente de Ventas, a través de los Administradores, Supervisores y vendedores.
- Subgerente de Servicio al Cliente, a través del Administrador del Departamento de Centros de Atención y Nuevos Canales, Supervisores de Atención Cliente y Postventa y Asistentes de Atención al Cliente y Postventa.

Subgerente de Servicio al Cliente: disponer las directrices para el mejoramiento continuo de la Gestión de Trámites; así como el presente Instructivo.

Administrador del Departamento de Centros de Atención y Nuevos Canales: Deberá garantizar el correcto funcionamiento y operación de las herramientas de revisión y validación de documentos disponibles en la Empresa, así como la permanente comunicación sobre actualización y cambios en los trámites y requisitos.

Supervisor de Atención Cliente y Postventa: Deberá garantizar el cumplimiento de la normativa y lo detallado en el presente instructivo; así como la revisión y validación de documentos, en caso de identificar anomalías en los trámites regularizar los mismos.

Asistentes de Atención al Cliente y Postventa: Sera de su responsabilidad el solicitar la presentación de todos los requisitos para cada trámite según el detalle del Anexo 1, así como la verificación de la vigencia y validez de documentos personales (cédula y certificado de votación), validando que la firma que consta en la cédula sea la misma que se registre en los documentos que resulten de cada gestión comercial.

Subgerente de Ventas: Revisar y Validar las consideraciones para aplicación del presente Instructivo

Administrador de Ventas Corporativas: Deberá garantizar la continuidad de las herramientas de revisión y validación de documentación disponibles en la Empresa, así

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 4 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

como la permanente comunicación sobre actualización y cambios en los trámites y requisitos.

Administrador de Ventas Residenciales: Deberá garantizar la continuidad de las herramientas de revisión y validación de documentación disponibles en la Empresa, así como la permanente comunicación sobre actualización y cambios en los trámites y requisitos.

Supervisor de Ventas Corporativo: Deberá garantizar el cumplimiento de la revisión y validación de documentos necesarios para la venta e ingreso de contratos de servicios

Supervisor de Ventas Residenciales: Deberá garantizar el cumplimiento de la revisión y validación de documentos necesarios para la venta e ingreso de contratos de servicios

Vendedores Corporativos: *Sera de su responsabilidad el solicitar la presentación de todos los requisitos para cada trámite según el detalle del Anexo 1, así como la verificación de la vigencia y validez de documentos personales (cédula y certificado de votación) con la debida firma válida en los documentos que resulten de cada gestión comercial.*

Vendedores Residenciales: *Sera de su responsabilidad el solicitar la presentación de todos los requisitos para cada trámite según el detalle del Anexo 1, así como la verificación de la vigencia y validez de documentos personales (cédula y certificado de votación) con la debida firma válida en los documentos que resulten de cada gestión comercial.*

5. DESCRIPCIÓN

Disposiciones generales

El presente instructivo es de aplicación obligatoria para el personal de la Subgerencia de Ventas y de la Subgerencia de Servicio al Cliente.

La Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Servicio al Cliente revisará de manera anual el catálogo de trámites, así como sus requisitos, a través del análisis de los Administradores de cada Subgerencia, para lo cual, de ser el caso considerará las recomendaciones de los exámenes especiales de la Unidad de Auditoria Interna.

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 5 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

Las y los servidores Públicos encargados de los trámites administrativos de la Gerencia Comercial y los funcionarios pertenecientes al nivel jerárquico superior, son responsables por el cumplimiento de las disposiciones y principios contenidos en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, su Reglamento General y el presente Instructivo.

Se prohíbe a los funcionarios públicos exigir requisitos que no estén dentro del catálogo de trámites descritos en el anexo 1 del presente instructivo.

Los Asistentes de Atención al Cliente y Post Venta, son responsables directos de la verificación de requisitos de acuerdo a la descripción de funciones y perfiles del cargo.

La inobservancia de las disposiciones emitidas en este instructivo será sancionada de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Administración de Talento Humano para los servidores de carrera, contratados y de libre nombramiento y remoción, no sujetos a la contratación colectiva de la empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de cuenca, ETAPA EP.

De acuerdo al Memorando Nro. MEMO-SG-0180-2020 de fecha 19 de marzo de 2020, mediante el cual se da a conocer el Oficio Nro.CNE-DPA-2020-006-OF, suscrito por el Econ. Jorge Harris Aguas, Director de la Delegación Provincial Electoral del Azuay, relacionado con la obligatoriedad de exigir la presentación del certificado de votación, de exención o del pago de la multa, como requisito previo a atender los requerimientos de la ciudadanía; se determina, que el Asistente de Atención al Cliente y Post Venta deberá solicitar únicamente la presentación del documento (certificado de votación), más no su copia física para cualquier trámite de la empresa; con la verificación de su vigencia y validez en la herramienta de validación de datos disponible en la empresa.

Cuando un ciudadano solicita un nuevo servicio que derive en la celebración de un contrato que genere una relación comercial, será requisito la entrega de la copia de los documentos necesarios establecidos en el catálogo de trámites, a excepción del certificado de votación, el cual deberá solamente ser presentado para su validación de vigencia.

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 6 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

En caso de que el ciudadano presente los documentos originales, pero no presente la copia de éstos documentos como la cédula de ciudadanía, será responsabilidad del asistente de atención al cliente y postventa facilitar la copia de la cédula, utilizando los recursos de la empresa disponibles.

Cuando un cliente solicite una gestión o trámite referente a un servicio de post venta, el cliente deberá presentar únicamente la cédula y certificado de votación. El asistente de Atención al Cliente y Postventa, deberá validar que la persona que presenta la cédula sea el propietario de la misma, además validar la información de los documentos en la herramienta de registro de datos públicos o los que la empresa provea para esta validación, utilizando los usuarios y contraseñas asignados por la empresa.

Cuando un cliente solicite una gestión o trámite referente a un servicio de post venta y se identifique la necesidad de obtener copia de la cedula, por trámites internos de la empresa, será responsabilidad del asistente de Atención al Cliente y Post venta, facilitar la copia de la cédula, utilizando los recursos de la empresa disponibles.

Gestión de Trámites

- 1.- El Asistente de Atención al Cliente y Post Venta, del balcón de información, deberá consultar al cliente si dispone de los documentos personales (cédula y certificado de votación) y la copia de los requisitos del trámite al que corresponda, para asignar el turno a balcones de servicios, según el detalle del Anexo1.
- 2.- El Asistente de Atención al Cliente y Post Venta, recepta el requerimiento del cliente
- 3.- El Asistente de Atención al Cliente y Post Venta, identifica el tipo de trámite y verifica en el anexo 1 los requisitos necesarios para continuar con la gestión.
- 4.- Dependiendo del tipo de trámite recepta los requisitos necesarios y en caso de que se requiera incluir la copia de la cédula del cliente, la misma deberá ser facilitada por el Asistente de Atención al Cliente y Post Venta.
- 5.- El Asistente de Atención al Cliente y Post Venta, valida e ingresa en el sistema informático el requerimiento.
- 6.- El Asistente de Atención al Cliente y Post Venta, realiza la legalización de la documentación con la verificación de la firma con la que se registra en la cédula del abonado.

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA "ETAPA EP".	Cód: I-GRC-001
	Macroproceso: Gestión de Relación con el Cliente	Versión: 1
	Proceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	
	Subproceso: Venta e Instalación de servicios y Postventa	Página: 7 de 7
	Instructivo: Definición y aplicación de requisitos para la gestión de trámites del cliente en la Gerencia Comercial.	

7.- El supervisor de Atención al Cliente y Post Venta, revisa, valida y/o regulariza la documentación entregada por el Asistente de Atención al Cliente y Post Venta y distribuye a los diferentes departamentos para las gestiones que correspondan.

DEPARTAMENTO DE VENTAS:

- 1.- Ejecutivo de ventas: Receta el requerimiento del cliente, llena la solicitud y documentos contractuales con soporte de los documentos obligatorios, descritos en el Anexo 1.
- 2.- Supervisor de ventas Residencial: Valida toda la información y entrega con acta a los Asistentes de ventas.
- 3.- Asistentes de ventas: Recibe y valida la información, posteriormente ingresa en el sistema informático la solicitud. Envía al Departamento financiero los débitos bancarios y finalmente entrega los documentos contractuales al archivo con actas.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL INSTRUCTIVO

Guía de trámites
 Todos los procesos de la Gerencia Comercial.
 Criterio Jurídico emitido con M-0091-2021-SJ
 Oficio Nro.CNE-DPA-2020-006-OF

Advertencia:

Este documento es de propiedad de ETAPA.EP y no puede ser reproducido en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización correspondiente.