

FONO TEL S.A. es una importante compañía con capitales extranjeros, pero de amplio desempeño en el mercado nacional de comunicación. Es una empresa que brinda servicios a la sociedad, respetando los valores de la comunidad en donde opera: la Patagonia, Buenos Aires, Cuyo y Noroeste Argentino a través de sus numerosas sucursales. La conducción general de la empresa, se encuentra en la **Casa Matriz** emplazada en Capital Federal, donde se encuentran los directores corporativos de los departamentos que conforman la compañía, y la **Presidencia General** que coordina, administra y controla el accionar de estos dptos. También cuenta con un asesor interno, el cual representa a la compañía ante la CNC (Comisión Nacional de Comunicaciones), controlando y homologando los productos y servicios ofrecidos por la firma.

Cada sucursal está estructurada de la misma manera y cuenta con un **gerente de sucursal (GS)** que coordina y controla el desempeño de los distintos departamentos y semanalmente envía reportes de desempeño al director corporativo correspondiente. Así mismo, cada Director Corporativo comunica mediante partes semanales las directrices generales que deberán atender los dptos. de cada sucursal y que serán monitoreadas a su vez por cada jefe de departamento.

Los departamentos de la sucursal se describen a continuación:

Dpto. Comercial (COM): se encarga de mantener el desarrollo adecuado de los distintos canales de comercialización, y del servicio de atención al cliente. Cuenta con un Jefe de Ventas, quien organiza y controla el accionar del dpto. y envía al **GS** informes de novedades. Este dpto. recepciona las solicitudes de nuevas líneas, quejas y demás cuestionamientos del consumidor. Asimismo, cuando el beneficiario solicita la baja de línea telefónica por imposibilidad de pago, interviene para buscar una solución al respecto, enviando una solicitud de plan de pago al dpto. **FCG**.

Si el cliente desea adquirir una nueva línea telefónica, este dpto. envía una nota de conexión, con todos los datos del cliente, a **AT**. Si lo que el cliente presenta es alguna queja por desperfectos en la línea, se envía un pedido de reparación a **AT**, quien se encarga de tratar el inconveniente.

También realiza la venta de productos y servicios ofrecidos por FONO TEL mediante la venta telefónica, en la busca de potenciales clientes, o bien, tratando de ofrecer nuevos productos a los que ya son clientes de la compañía. Si el cliente ha accedido a la compra de algún producto (contestadores, teléfonos, identificadores de llamadas, etc.), habiendo sido asesorado con anticipación al respecto, sus datos son cargados al sistema de software SAV (Sistema de Administración de ventas), para que posteriormente sea cargado dicho costo en la facturación mensual correspondiente, generándose una nota de pedido para que **FCG** realice la entrega del producto. Si lo que desea es un servicio adicional (como Memobox, llamada de espera, identificador de llamadas, bloqueo para llamadas a celulares, etc.), se carga un pedido al sistema, para que el dpto de **AT** lo gestione.

Dpto. de Marketing y Contenidos (MyC): organiza planes de marketing, comunicación, publicidad y promoción de todos los productos y servicios de FONO TEL. Recibe información del dpto. **COM** sobre quejas y sugerencias de los clientes, en base a esto y a los lineamientos que establece la Dirección Corporativa de Marketing, realiza nuevas campañas de publicidad y/o establece nuevos servicios o costos de los servicios vigentes. Se encarga del diseño de los folletos publicitarios que se envía a los clientes con la factura del servicio, y también de organizar los afiches y exposiciones de productos para los salones de la sucursal.

Estos folletos son realizados por una imprenta gráfica de Bs. As., que los entrega a la sucursal y luego presenta la factura correspondiente al dpto. de **FCG**. Envía informes al **GS** sobre los nuevos planes de publicidad para que este los analice. Una vez autorizados, se envían al dpto. **COM** para que se implementen.

Dpto. de Finanzas y Control de Gestión (FCG): Administra el patrimonio financiero de la sucursal, el cobro de servicios de todos los clientes, pago a proveedores y empleados, a través de los bancos locales. Está formado internamente por el **sector de Finanzas** que efectúa todas las transacciones que relacionan a la empresa con los bancos locales. Confecciona el presupuesto anual de cada dpto., en base a los balances de periodos anteriores y a los límites presupuestarios informados por la presidencia gral. de la empresa. Una vez autorizados por el **GS**, se envían copias de los mismos a todos los dptos. y en base a estos, se envía un presupuesto general de la sucursal a la **Casa Matriz**. El **sector de Cobranzas** que realiza el cobro de servicios de todos los clientes a través de los bancos y Pago Fácil. Mensualmente, recibe de estas entidades financieras el resumen de los pagos del servicio efectuadas por los clientes en dichas instituciones. Los clientes también pueden pagar en las cajas de la sucursal. Detecta los clientes morosos, y realiza la llamada correspondiente de preaviso de morosidad. Además, elabora “planes de pago fácil” para facilitarle la liquidación de la deuda. Envía el informe de cobranzas a Finanzas. Mensualmente, genera la facturación del servicio para todos los clientes de la sucursal, utilizando la información cargada en el sistema SAV. Dicha facturación, se envía al Correo Argentino, quien se encarga de la entrega al cliente. El **sector de Gestión Financiera** que encarga de la compra de insumos y artículos necesarios para el funcionamiento de la sucursal en base a las notas de pedido de insumos que recibe de los otros dptos. Selecciona a los proveedores más convenientes según la lista de precios que estos envían, y emite una orden de compra con los insumos necesarios, cuando recibe las facturas envía el informe de facturas a pagar a Finanzas.

Dpto. de Recursos Humanos (RRHH): en base a las políticas corporativas de la empresa, asegura el bienestar del personal, buscando una armoniosa modalidad de trabajo en equipo. Semanalmente informa al **GS** las novedades relativas al personal. Se encarga de reclutar nuevos empleados según las necesidades de cada dpto., y envía la documentación correspondiente a ANSES. Recibe la solicitud de cursos de los distintas dptos., a través de una nota de capacitación, y gestiona con los centros nacionales de capacitación el dictado de dichos cursos, quien arregla los aranceles de los mismos con este dpto. en base al presupuesto autorizado. Anualmente elabora un cronograma de cursos generales, y lo envía al **GS** para su aprobación. Se basa en los lineamientos generales de la compañía, informados por el **Director Corporativo de Recursos Humanos**. Una vez al mes, prepara el informe de liquidación de sueldos basado en los partes de novedades semanales que recibe de los dptos., lo envía a la Casa Matriz en donde se realiza la liquidación de sueldos de toda la compañía. Luego, el **GS**, recibe los recibos de sueldo para la firma y envía a **Finanzas** un resumen de la liquidación con los montos a depositar en el banco.

Dpto. de Asistencia Técnica (AT): realiza las instalaciones de nuevas líneas de acuerdo a las notas de conexión desde el armario hasta el poste telefónico, en base a las líneas telefónicas disponibles en los armarios y las verificaciones de funcionamiento. Cuando la demanda de nuevas líneas supera el personal técnico, se contrata, previa autorización del **GS**, a ARGENCOBRA, empresa que presta sus servicios a FONO TEL. Una vez que esta empresa instala las líneas y se verifica el correcto funcionamiento del servicio, le envía un informe a

dpto. **FCG** para que gestione el pago del servicio. También se encarga de la asignación de nuevos servicios a la línea telefónica en base a los pedidos que los clientes realizan al dpto. **COM**, como así también de la instalación de nuevos productos (teléfonos) recibidos por TELEINVER S.A. Cuando recibe un pedido de reparación verifica si el problema es de línea o del aparato telefónico. Si el problema es del aparato telefónico, y el mismo fue adquirido en FONO TEL, este posee garantía, por lo que se envía una nota a TELEINVER S.A. para su posterior reparación o reemplazo. También recibe listas de corte del servicio por falta de pago del dpto. **FCG**. Semanalmente, se le envían al **GS** informes de ordenes de trabajo.