

	MANUAL ORGANIZACIONAL	MAN- PRO- 300
	METODOS Y PROCEDIMIENTOS	
BASICA	Procedimiento de Comercialización del Servicio Internet Dedicado	Nor-SSRA 300-86-03
APROBADO POR: Resolución Gerencial No. 015/2007		FECHA: 9/11/06

PROCEDIMIENTO PARA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO INTERNET DEDICADO

Área Responsable	Paso No.	Actividad	Tiempo de Duración
Cliente	1	Solicita a la Sección de Servicios Corporativos el servicio de Internet Dedicado.	15 Minutos
	2	Llena la solicitud de servicio (o envía una nota describiendo lo que necesita), y adjunta la documentación exigida como requisito.	
Sección de Servicios Corporativos	3	Recibe y revisa la documentación.- Sí esta incompleta, se devuelve al cliente, indicándole la(s) inconsistencias encontradas; caso contrario ir al paso siguiente.	10 Minutos
	4	Envía nota vía correo electrónico al Departamento de Telemática para que realice el estudio completo de campo correspondiente.	
Departamento de Telemática	5	Recibe orden de trabajo, y realiza el estudio de campo completo.	5 Días
	6	Comunica a la Sección de Servicios Corporativos el resultado del estudio y recomienda equipos terminales para la red del cliente.	
Sección de Servicios Corporativos	7	Notifica al cliente los resultados de los estudios; En caso de ser negativos le informa que no se puede brindar el servicio.- Caso contrario le indica que debe llevar el equipo que desea instalar y configurar al Departamento de Telemática. <i>En caso que la instalación sea por medio de fibra óptica ver Procedimiento de Construcción de Redes para Clientes Corporativos.</i>	Variable
Departamento de Telemática	8	Recibe y configura equipo del cliente.- Realiza las pruebas de calidad exigidas, las cuales consisten en probar la conectividad por un espacio de 24 horas mínimo.	3 Días
	9	Comunica a la Sección de Servicios Corporativos los resultados de las pruebas.	

	MANUAL ORGANIZACIONAL	MAN- PRO- 300
	METODOS Y PROCEDIMIENTOS	
BASICA	Procedimiento de Comercialización del Servicio Internet Dedicado	Nor-SSRA 300-86-03
APROBADO POR: Resolución Gerencial No. 015/2007		FECHA: 9/11/06

Área Responsable	Paso No.	Actividad	Tiempo de Duración
Cliente	10	Firma contrato de resultar las pruebas positivas.- Caso contrario, se le indica que debe sustituir el equipo, se regresa al paso No. 8.	10 Minutos
Sección de Servicios Corporativos	11	Ingresa al sistema orden de inclusión del servicio, para luego pasar al puesto NET.	10 Minutos
Departamento de Telemática	12	Finaliza la orden una vez realizada la instalación y pruebas finales del enlace.	2 Horas
Sección de Facturación	13	Procede a facturar el servicio, cuando la cuenta se encuentra en estado OSR (Orden de Servicio realizada).	1 Día
Fin del Procedimiento			
Duración Total del Procedimiento			10 Días, 2 horas 45 Minutos

	MANUAL ORGANIZACIONAL	MAN- PRO- 300
	METODOS Y PROCEDIMIENTOS	
BASICA	Procedimiento de Comercialización del Servicio Internet Dedicado	Nor-SSRA 300-86-03
APROBADO POR: Resolución Gerencial No. 015/2007		FECHA: 9/11/06

Observaciones

- El cliente se presenta a la Sección de Servicios Corporativos para solicitar el servicio de Internet Dedicado, se le indica que debe llenar una solicitud de servicios, a la cual debe anexarle los siguientes requisitos:
 - Permiso emitido por CONATEL
 - Fotocopia de la Tarjeta de Identidad Representante Legal
 - Fotocopia de Escritura Pública o Constitución de Sociedad
 - Fotocopia del RTN
 - Firma del Representante Legal
 - Fotocopia del Carné de exención del Impuesto sobre Ventas (si aplica).
 - Dirección exacta donde se va instalar el equipo y croquis
 - Numero de teléfono fijo de contacto

- La duración de tiempo de los Pasos No. 6 y 7 depende de la prontitud con la que el cliente obtenga los equipos.

- En el caso de que el servicio sea por medio de fibra óptica no se tomara el tiempo en el procedimiento ya que se tiene que realizar un estudio para la construcción de la fibra.

- En el paso No. 10 los datos que se ingresan al sistema son:
 - Nombre del solicitante
 - Dirección
 - Número de teléfono
 - Dirección de envío de la factura
 - Velocidad de Acceso
 - Nombre y Teléfono del Contacto