


| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL ORGANIZACIONAL | MAN- PRO- 300 |
| | METODOS Y PROCEDIMIENTOS | |
| BASICA | Procedimiento Para La Comercialización del Servicio 800-Domestico | Nor-SSRB 300-86-02 |
| APROBADO POR: Resolución Gerencial No. 015/2007 | | FECHA: 9/11/06 |

PROCEDIMIENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO 800-DOMESTICO

| Área Responsable | Paso No. | Actividad | Tiempo de Duración |
|--|----------|---|----------------------------|
| El Cliente / Sección de Servicios Corporativos | 1 | <p>Cliente: Envía carta o se presenta a la Sección de Servicios Corporativos, a solicitar el servicio.</p> <p>Sección de Servicios Corporativos: Visita a los potenciales clientes para ofrecer el servicio 800-Doméstico. <i>El cliente proporciona números telefónicos que desea asociar al servicio 800-domestico.- Esto se realiza con la finalidad de agilizar el trámite.</i></p> | 15 Minutos |
| Sección de Servicios Corporativos | 2 | Ingresar los números telefónicos proporcionados por el cliente al sistema, y genera la orden de trabajo para el Departamento de Conmutación. | 10 Minutos |
| Departamento de Conmutación | 3 | Programa los números y comunica a la Sección de Servicios Corporativos que la orden ha sido finalizada satisfactoriamente.- Automáticamente se generan los cargos para la factura del mes siguiente. | 2 Días |
| Sección de Servicios Corporativos | 4 | Efectúa pruebas llamando a los números telefónicos del cliente, y le notifica que se presente a firmar el contrato. | 15 Minutos |
| El Cliente | 5 | Se presenta a la Sección de Servicios Corporativos a firmar Contrato. | 15 Minutos |
| Fin del Procedimiento | | | |
| Duracion Total del Procedimiento | | | 2 Días y 55 Minutos |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | MANUAL ORGANIZACIONAL | MAN- PRO- 300 |
| | METODOS Y PROCEDIMIENTOS | |
| BASICA | Procedimiento Para La Comercialización del Servicio 800-Domestico | Nor-SSRB 300-86-02 |
| APROBADO POR: Resolución Gerencial No. 015/2007 | | FECHA: 9/11/06 |

Observaciones

- Reflejar la **automatización del procedimiento** (Módulo 800).
El módulo presenta algunos problemas: No agiliza el proceso, las órdenes no llegan a donde tienen que llegar, facturación incorrecta. Es necesario afinar el módulo.