
		MAN- PRO- 300
	BASICA	Nor-DPRE 300-89-04
		FECHA:12/09/08

**PROCEDIMIENTO: RECARGA ELECTRÓNICA COMO CARGO FIJO
EN LA FACTURA MENSUAL**

Área Responsable	Paso No.	Actividad	Tiempo de Duración
Cliente	1	Se presenta en los Centros de Negocios de HONDUTEL y solicita el servicio de Recarga Mensual como cargo fijo en la factura.	Variable
Oficial de Atención al Cliente	2	Solicita: tarjeta de identidad, número de teléfono móvil y número de teléfono fijo (cobre) al cual se le ingresará el servicio de Recarga Mensual y el valor que será cargado en la factura	10 Minutos
	3	Verifica los datos del cliente (Nombre, No. de tarjeta identidad y que no este en mora) de ser correctos ir al paso siguiente caso contrario fin del procedimiento.	
	4	Ingresa datos en el sistema AS 400, generándose automáticamente la orden de recarga e impresión de la autorización para firma del cliente de la recarga mensual en la factura.	
	5	Entrega al cliente autorización para que proceda a firmar y verificar que sus datos y valor de la recarga mensual están de acuerdo a lo solicitado.	
Cliente	6	Recibe autorización y procede a revisar sus datos, si todo esta conforme a lo solicitado, firma y entrega nuevamente al Oficial de Atención al Cliente. Caso contrario devuelve para su corrección en el sistema.	5 Minutos
Oficial de Atención al cliente	7	Recibe autorización firmada e informa al cliente que el 1ero de cada mes recibirá un mensaje de texto en su teléfono móvil con el valor de la recarga solicitada.	
Sección de Facturación	8	Recibe de la Gerencia de Tecnología de la Información archivo conteniendo los valores de las recargas mensuales y las ingresa en la factura mensual como otros cargos. <i>*Este paso se realiza el primero de cada mes.</i>	Variable
	9	Fin de Procedimiento	
Duración Total del Procedimiento			Aproximadamente 15 Minutos

		MAN- PRO- 300
BASICA		Nor-DPRE 300-89-04
		FECHA:12/09/08