


<div>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</div>		<div>  </div>															
<div>PROCESO : PROVISIÓN DEL SERVICIO</div>		<div> Página Nro. 1 de 5 </div>															
<div>PROCEDIMIENTO: VENTA SERVICIO DE INTERNET VSATNET</div>		<div> Código Nro. COM-GCM-P02 </div>															
<div> <div>INDICE</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>CONTENIDO</th> <th>Pág.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td>ANTECEDENTES</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>OPERATORIA</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>ANEXOS</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> </div>			N°	CONTENIDO	Pág.	I	ANTECEDENTES	2	II	OPERATORIA	3	III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	4	IV	ANEXOS	4
N°	CONTENIDO	Pág.															
I	ANTECEDENTES	2															
II	OPERATORIA	3															
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	4															
IV	ANEXOS	4															
<div> <div>APROBADO</div> <div> <div>ALTA DIRECCIÓN DE LA CORPORACIÓN</div> </div> </div>																	
SGC	ELABORADO	VERSIÓN Nº 1															
TÉCNICO	POR: Div. Gestión de la Calidad Responsable VSATNET FECHA: Junio 2011	POR: FECHA:															

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA SERVICIO DE INTERNET VSATNET

b) OBJETIVO

Ofertar servicio de Internet y valores agregados a través del sistema VSATNET a clientes que se encuentran en áreas alejadas, donde no cuenta con infraestructura de telecomunicaciones.

c) ALCANCE

Inicia con la oferta del servicio, hasta la instalación del servicio al equipo Terminal en condiciones de operabilidad.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable VSATNET

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Gerencia de Negocios
- b) Gerencia Técnica

f) DEFINICIONES

Administrador de Estación Terminal, es la persona que asume la responsabilidad de la custodia del equipo, así como de su operación.

A.T.T., Autoridad de fiscalización social de Telecomunicaciones y Transporte, que incluye a varias instituciones sociales, que reemplaza en la actualidad a la Superintendencia de Telecomunicaciones y Transporte (SITTEL).

Conexiones, Punto donde se realiza un enlace entre dispositivos o sistemas. También conexión hace referencia al enlace completo. El objetivo de una conexión es transferir datos.

Espectro Satelital, es el campo de frecuencias satelitales que sirve para medir la distribución de amplitudes de una determinada frecuencia, en el cual se encuentran señales radiales, telefónicas, microondas, infrarrojos y la luz visible. Por ejemplo la fibra óptica se encuentra en el campo de la luz visible o la transmisión satelital en el de las microondas.

Sistema VSATNET, medio de transporte, que permite brindar servicio de internet a través de una señal satelital.

II. OPERATORIA

VENTA SERVICIO DE INTERNE VSATNET

Responsable VSATNET

1. Verifica en sistema capacidad de espacio en espectro satelital
 - Si existe capacidad de espectro, continua con la actividad siguiente
 - Caso contrario, finaliza el procedimiento.
2. Busca en internet (paginas especializadas), empresas que cumplan criterios pre definidos que tiene la Unidad de Marketing.
3. Filtra lista de empresas potenciales según parámetros establecidos:
 - ✓ Empresas Hidrocarburíferas
 - ✓ Mineras, ONGs
 - ✓ Personas naturales con ingresos altos (ganaderos, madereros, etc.)
 - ✓ Entidades Públicas (Alcaldías, Corregimientos, etc.)
 - ✓ Revendedores del servicio (cafés internet).
4. Inicia contacto con empresas seleccionadas, para ofertar el servicio según oferta comercial establecida para el efecto.
 - Si el contacto ha sido exitoso, continúa con la actividad 6.
 - Caso contrario, con el paso siguiente.
5. Resguarda documentación del cliente en archivo temporal, para una próxima oportunidad.
6. Solicita al cliente llenar formulario (enviado vía mail), con todos los datos y requisitos que estable el contenido del formulario.
7. Recibe boleta de deposito bancario para formalizar contrato del servicio.
8. Solicita instalación del servicio a Responsable Proyecto Satelital y a Responsable del HUB Satelital, de acuerdo a la información existente en formulario llenado por el cliente, remitido vía sistema para que de manera conjunta atiendan la prestación del servicio.
9. Coordina con Responsables Técnicos, agendamiento de la instalación a fin de comunicar al cliente fecha estimada.
10. Elabora contrato de prestación del servicio en coordinación con Asesoría Legal para que este de el V°B° al contrato.
11. Gestiona firmas, en una primera instancia con el concesionario y posteriormente con los representantes legales de la Corporación.
12. Distribuye la documentación de la siguiente manera:

- ✓ Original 1 y 2 Asesoría Legal
- ✓ Original 3 Cobranzas
- ✓ Original 4 Concesionario y
- ✓ Original 5 para archivo, con lo que concluye el procedimiento.

III PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Oferta comercial	R	M	1	0
Lista de empresas	R	M	1	0
Formulario solicitud del Servicio	R	A	1	0
Contrato	R	M	1	4

2. LOGISTICA REQUERIDA PARA EL PROCEDIMIENTO

EQUIPOS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> Computadora Personal PC Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> De escritorio 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a los diferentes Sistemas 	

3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Instalaciones de VSATNET en forma oportuna	Disponibilidad de espectro	Gerencia de Negocios	Responsable VSATNET	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Instalaciones ejecutadas sistema VSATNET}}{\text{Instalaciones solicitadas}} * 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 95% Bueno Menor a 95% Observado				
ACTIVADOR					

IV. ANEXOS

- Anexo 1 Flujograma

PROCESO: PROVISION DEL SERVICIO PROCEDIMIENTO: VENTA SERVICIO DE INTERNET VSAT NET

RESPONSABLE VSAT NET

