
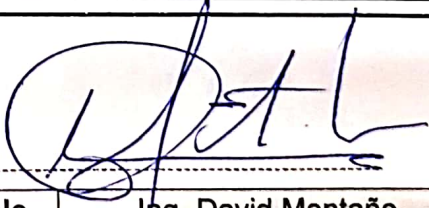


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 6
PROCEDIMIENTO: POST VENTA CLIENTE INTERNET MAYORISTA	Código Nro. GC-PRC-OPE-CUM-02

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

				FIRMA	
					
0	Aprobado	Noviembre 2022	I. Gonzalez	Responsable	Ing. David Montaña
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Gerente de Planificación
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

POST VENTA CLIENTES INTERNET MAYORISTA (CLIENTES ISPs)

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para controlar de manera eficiente los reclamos, facturación y pagos por Internet, de clientes de Internet mayorista (ISPs)

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la detección de daño de Internet de cliente Internet Mayorista (ISPs) y concluye con la información de pago efectuado por el mismo.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente de Planificación (Responsable Whole Sale)

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Div. Gestión del Servicio
- b) Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos
- c) Asesoría Legal
- d) U.T. Cartera

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta a Clientes Internet Mayorista (GC-PRC-OPE-CUM-01)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

Cliente Internet Mayorista: Cliente que requiere una solución ad-hoc para sus necesidades particulares del servicio de internet, con anchos de banda mayores y que requieren infraestructuras y equipos dedicados.

Gbps: Velocidad en gigabits por segundo (gigabaud)

ISP: Proveedor de Servicio de Internet

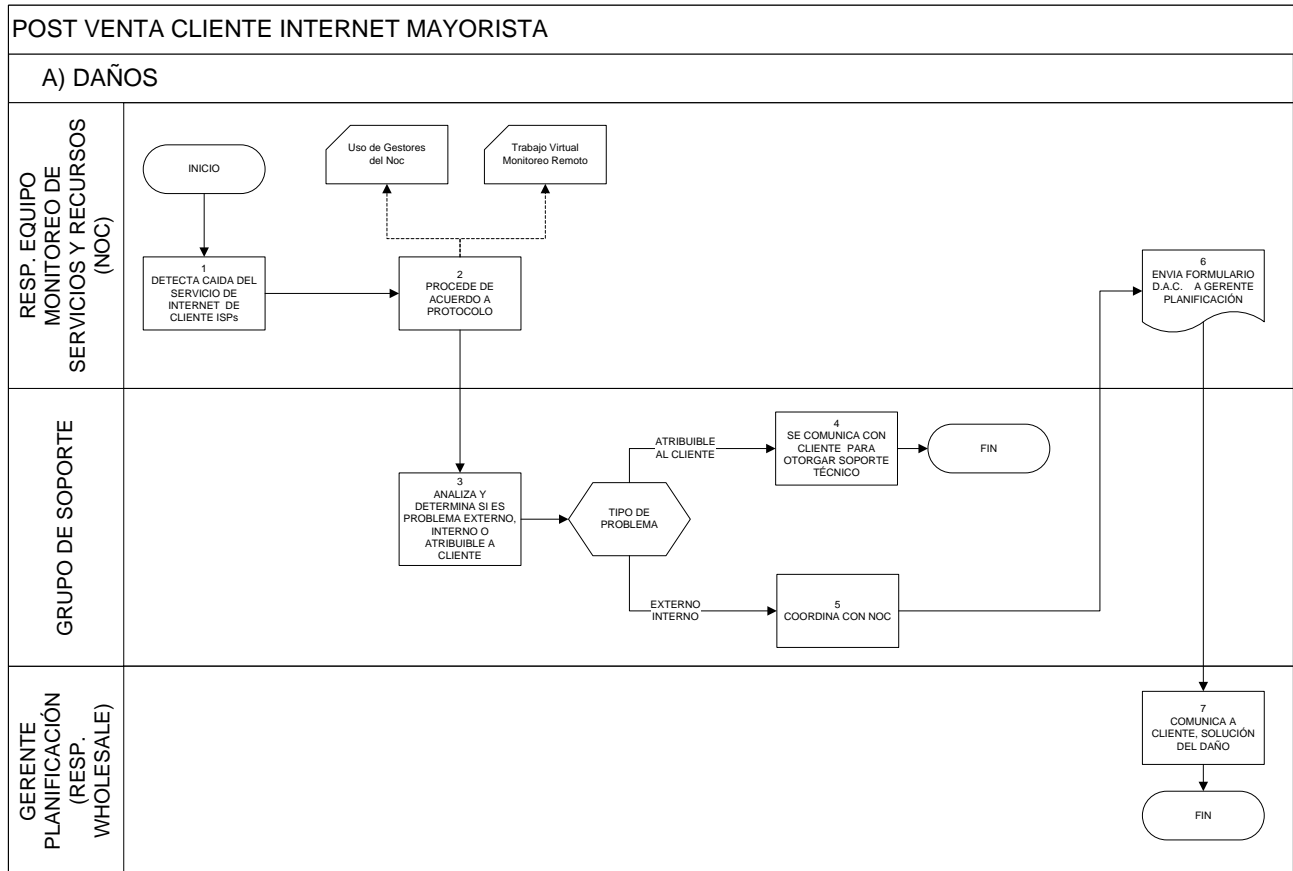
SLA: (Service Level Agreement) Acuerdo de nivel de servicio

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento comprende 2 etapas:

- A) DAÑOS
- B) SEGUIMIENTO FACTURACIÓN Y COBRANZAS

A) DAÑOS (CLIENTES INTERNET MAYORISTA ISPs)



RESPONSABLE EQUIPO MONITOREO SERVICIOS Y RECURSOS (NOC)

1. Detecta caída de servicio de internet de Cliente Internet Mayorista (ISPs)

1.1 Detecta caída del servicio de internet o cliente internet mayorista emite reclamo.

2. Procede de acuerdo a Protocolo “Uso de Gestores del NOC” y Protocolo “Trabajo Virtual Monitoreo Remoto”

GRUPO DE SOPORTE

3. Analiza y determina si el problema es externo, interno o atribuible al cliente

- Si el problema es atribuible al cliente, continúa con paso siguiente

- Si el problema es externo (red contratada) o interno, continúa con paso 5

4. Se comunica con cliente, vía whatsapp, para otorgar soporte técnico,

4.1 El grupo de soporte atiende veinticuatro horas los siete días de la semana (24/7).

4.2 Otorga soporte técnico, hasta la solución del daño, concluyendo el procedimiento.

5. Coordina con Equipo de Monitoreo Servicios y Recursos (NOC), continuando con procedimiento correspondiente.

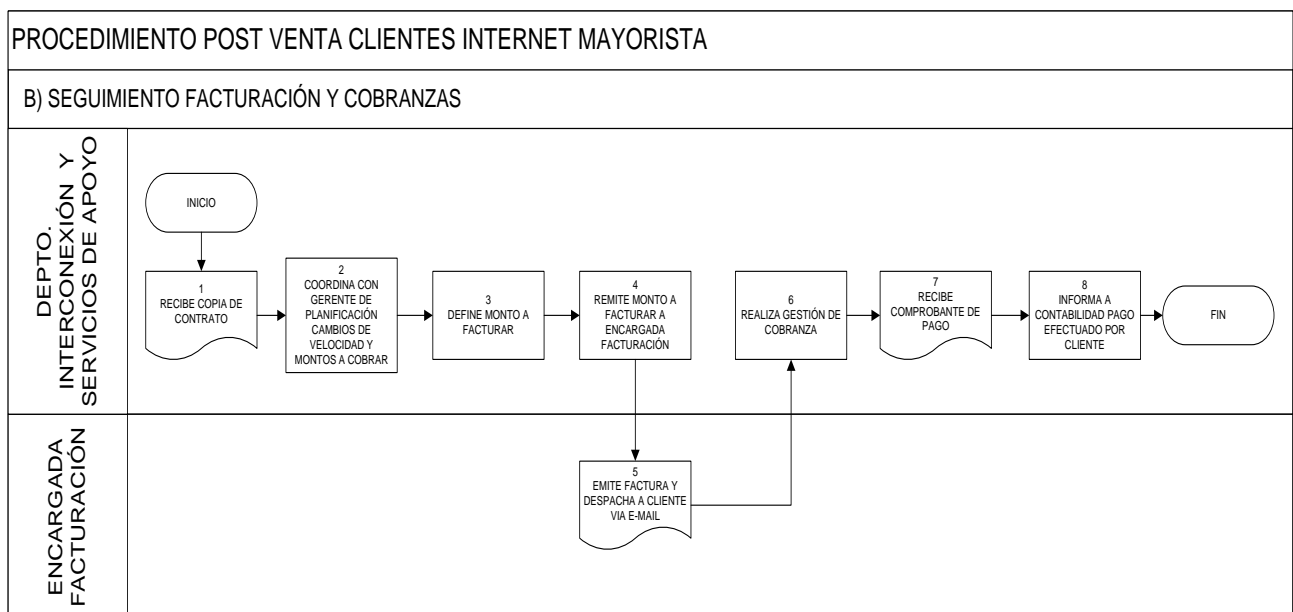
RESPONSABLE EQUIPO MONITOREO SERVICIOS Y RECURSOS

6. Envía formulario de Difusión de Apertura y Cierre (DAC) a Gerente de Planificación (Responsable Whole Sale)

GERENTE DE PLANIFICACIÓN (RESPONSABLE WHOLE SALE)

7. Comunica a cliente ISPs (cliente Internet Mayorista), solución de daño, concluyendo la parte correspondiente a daños.

B) SEGUIMIENTO FACTURACIÓN Y COBRANZAS



DEPTO. INTERCONEXIÓN Y SERVICIOS DE APOYO

- 1. Recibe copia de Contrato completo** (viene de procedimiento Venta Clientes Internet Mayorista)
- 2. Coordina con Gerente de Planificación cambio de velocidad solicitado por cliente**
 - 2.1 Coordina antes de definir el monto a facturar, cambios de velocidad (aumento o disminución de velocidad) solicitados por cliente y montos a cobrar de manera mensual.
- 3. Define monto a facturar.**
 - 3.1 Define monto a facturar en función a contrato y cambios de velocidad solicitados.
- 4. Remite monto a facturar a Encargada Facturación**

ENCARGADA FACTURACIÓN

- 5. Emite factura y despacha a cliente vía correo electrónico**

DEPTO. INTERCONEXIÓN Y SERVICIOS DE APOYO

- 6. Realiza gestión de cobranza**
 - 6.1 Envía correos de recordatorio a cliente Internet Mayorista
- 7. Recibe comprobante de pago de Cliente Internet Mayorista**
- 8. Informa a Depto. Contabilidad pago efectuado por cliente Internet Mayorista**
 - 8.1 Remite por correo electrónico, comprobante de pago de cancelación por cliente Internet Mayorista (ISPs), concluyendo el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario D.A.C.	F	M	1	0
Contrato con cliente ISP	F	M	1	1

(*) F = Formulario, I = Informe, R=Reglamento, P=Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Controlar de manera eficiente los reclamos, facturación y pagos por Internet, de clientes Internet mayorista (ISPs)	Solicitudes atendidas	Gerencia de Planificación	Gerente de Planificación (Resp. Whole Sale)	Periódica mente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total daños solucionados eficientemente} * 100}{\text{Total reclamos por daños emitidos por Cliente de Internet Mayorista}}$ $\frac{\text{Control de Contrato realizado eficientemente} * 100}{\text{Control contrato de cliente Internet Mayorista}}$				
PARÁMETROS	Igual o mayor a 90 % aceptado Menor a 90% observado				

IV. ANEXOS