



WI-SAT COMUNICACIONES LTDA
Nit. 900177156-5
MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

Licencia del ministerio de comunicaciones Resolucion 1005 de 2008

EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Pagina 1 de 1

SOLICITUD DE SERVICIOS INTERNET BANDA ANCHA

CIUDAD:	DUITAMA	FECHA SOLICITUD:	/ /	No.Solicitud Instalacion	
----------------	---------	-------------------------	-----	---------------------------------	--

1. DATOS DEL CLIENTE

1.1 NOMBRE DEL TITULAR:	1.2 CEDULA O NIT:																		
1.3 DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA:	1.4 TELEFONO:																		
1.5 REPRESENTANTE LEGAL:	1.6 CED:																		
1.7 CORREO ELECTRONICO:	1.8 TELEFONO MOVIL:																		

2. DATOS DOMICILIO INSTALACION

2.1 DIRECCION:	2.2 BARRIO:	2.3 CIUDAD:
2.3 DEPARTAMENTO:	2.4 TELEFONO:	2.5 E-MAIL:
2.6 PERSONA A CARGO:	2.7 TELEFONO:	

3. DATOS CONTACTOS

3.1 PERSONA ENCARGADA DE UTILIZACION DEL SERVICIO

NOMBRE :	TELEFONO:	CIUDAD	E-MAIL
_____	_____	_____	_____

3.2 PERSONA ENCARGADA DE GESTIONAR EL PAGO DE LA FACTURA

NOMBRE :	TELEFONO:	CIUDAD	E-MAIL
_____	_____	_____	_____

4. DATOS TECNICOS

SERVICIO SOLICITADO

4.1 INTERNET BANDA ANCHA FIJO <input type="checkbox"/>	4.2 INTERNET BANDA ANCHA INHALAMBRICO <input type="checkbox"/>	4.3 OTRO: _____
4.4 PLAN TIPO: FAMILIAR <input type="checkbox"/> EMPRESARIAL <input type="checkbox"/>	4.5 REUSO: 1-8 <input type="checkbox"/> 1-4 <input type="checkbox"/> 1-6 <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	_____
4.6 PLAN SOLICITADO	4.7 VALOR PLAN: \$	
4.8 TIPO DE INSTALACION: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>	4.9 VALOR INSTALACION: \$	

SI ESCOGE TIPO INSTALACION NO. 4 ESPECIFIQUE EL TIPO:

4.10 VALOR MENSUALIDAD:	OBSERVACION VALOR: _____
-------------------------	--------------------------

4.11 POR FAVOR SELECCIONE QUE VALORES SE DEBEN ESPECIFICAR EN LA FACTURA DEPENDIENDO EL TIPO DE REGIMEN QUE SEA EL SOLICITANTE:

IVA RETEFUENTE RETEIVA OTRO CUAL _____ NINGUNO _____

5. DATOS DE INSTALACION


5.1 FECHA DE INSTALACION: / /	5.2 HORA :		
5.3 NOMBRE PERSONA A CARGO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
JOSE RICARDO SANCHEZ ACEVEDO	ING SOPORTE	3002175666	

NOTA: Les informamos que la fecha de instalacion programada esta sujeta a cambios, dependiendo de factores climaticos o imprevistos, en cualquiera de los anteriores casos se informara con anterioridad y se programara nueva fecha .

OBSERVACIONES: _____

Nombre Cliente _____ Firma _____

Telefono: _____ Ced. _____

	WI-SAT COMUNICACIONES LTDA Nit. 900177156-5 MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS	Licencia del ministerio de comunicaciones Resolucion 1005 de 2008
	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	Pagina 1 de 1

SOLICITUD DE SERVICIOS INTERNET BANDA ANCHA
--

GUIA PARA LLENAR FORMULARIO DE SOLICITUD

Ciudad: Ciudad donde sera realizada la instalacion

Fecha Solicitud: fecha en la cual el cliente hace la solicitud del servicio

No. Solicitud del servicio: sera el numero asignado para hacerle seguimiento a la solicitud hecha por el usuario.

1. DATOS DEL CLIENTE:

- 1.1 **Nombre del titular o empresa:** nombre de la persona o empresa que quedara como titular de la cuenta, este nombre aparecera en la factura.
- 1.2 **Ced o nit:** numero de identificacion del titular, si es empresa debe ir el Nit de lo contrario sera el numero de cedula.
- 1.3 **Direccion Correspondencia:** aca debe ir la direccion donde el usuario desee que le llegue la Factura mensualmente o algun comunicado que le haga la empresa prestadora del servicio.
- 1.4 **Telefono:** numero de telefono de direccion de correspondencia.
- 1.5 **Representante legal:** en caso de ser empresa especifique el nombre del representante legal de lo contrario deje este espacio en blanco.
- 1.6 **Ced:** en caso de ser empresa especifique el numero de Cedula del representante legal de lo contrario deje este espacio en blanco.
- 1.7 **Correo Electronico:** es importante llenar este campo, ya que se utilizara para hacerle llegar informacion importante o darle soporte tecnico.

2. **DATOS DOMICILIO INSTALACION:** aca debe mencionarse la direccion exacta y telefono donde se realizara la instalacion, tambien debe colocarse el nombre de la persona que va a estar a cargo de recibir la visita de instalacion ya que esto nos facilitara llegar a concretar alguna situacion con la persona exacta.

3. DATOS CONTACTOS:

- 3.1 persona encargada de utilizacion del servicio: aca debe relacionarse la persona encargada de utilizar el servicio de internet, esto con el fin de resolver cualquier duda o dar soporte tecnico. Solo se da soporte tecnico via telefonica, por internet o personalmente siempre y cuando el usuario se encuentre frente a un PC donde este utilizando nuestro servicio de internet.
- 3.2 **Persona encargada de gestionar el pago de la factura:** en este campo debe relacionarse la persona indicada de resolver cualquier duda que se tenga en cuestiones economicas, esto con el fin de no presentar inconvenientes en los pagos y en el envio de facturacion.

4. DATOS TECNICOS

- 4.1 **internet Banda Ancha Fijo:** se debe seccionar esta casilla si el servicio que usted solicita es internet entregado por medio de un cable a un PC o algun equipo que le destruya internet en su red local.
- 4.2 **Internet Banda Ancha inalambrico:** se debe seccionar esta casilla si el servicio que usted solicita es internet entregado por medio de Router configurado para que le destruya internet inalambrico y local en su establecimiento.
- 4.3 **Otro:** si es otro tipo de servicio especifique cual.
- 4.4 **Plan:** FAMILIAR: este plan se debe escoger sujeta a la solicitud que le fue enviada, este plan solo aplica para personas Naturales y para uso familiar. EMPRESARIAL: este plan se debe escoger sujeta a la solicitud que le fue enviada, este plan solo aplica para personas Juridicas y para uso empresarial.
- 4.5 **Reuso:** debe seleccionarse que reuso Quiere, debe tener en cuenta que según el reuso y plan el valor cambia.
- 4.6 **Plan Solicitado:** debe escribir que tipo de velocidad Solicita.
- 4.7 **Valor Plan:** depende el plan solicitado tiene un valor especifico, para conocer el precio puede comunicarse con un asesor de servicios quien le explicara que valor tiene.
- 4.8 **Tipo de Instalacion:** debe seleccionar el tipo de instalacion que escoge sujeta a la cotizacion enviada.
 1. instalacion entregada para un solo PC por medio de Cable.
 2. Instalacion entregada en un router para usarla inalambricamente o por cable.
 3. instalacion donde solo se solicita usuario y contraseña (aplica solo para lugares donde nuestra señal entre perfecto y no sea necesario ningun equipo)
 4. otro tipo de instalacion la cual sera verificada por un tecnico que le dira que tipo de instalacion requiere.
- 4.9 **Valor instalacion:** aca debe colocarse el valor, según el tipo de instalacion que haya escogido el usuario y que sea conveniente para prestarle un excelente servicio.
- 4.10 **Valor mensualidad:** valor de la mensualidad que cancelara el usuario incluyendo retenciones que haga el cliente. (aca depende si es persona natural y Juridica)
- 4.11 el usuario debe especificar como debe llegarle la factura que tipo de retenciones hace (Iva, Retefuente, Reteiva, Otro...) dependiendo el regimen que sea persona natural o juridica.

5. DATOS DE INSTALACION

5.1 **fecha de instalacion:** aca el asesor de servicios de la empresa wisat comunicaciones Ltda programara una fecha de instalacion, sujeta a la agenda corporativa, (la fecha de instalacion programada esta sujeta a cambios, dependiendo de factores climaticos o imprevistos, en cualquiera de los anteriores casos se informara con anterioridad y se programara nueva fecha .)

5.2 **hora.** Aca el asesor de servicio programara una hora de instalacion, generalmente queda en el transcurso del dia de la fecha programada.

5.3 **persona a cargo:** la empresa asignara una persona capacitada para hacerse cargo de la instalacion del servicio, esta persona sera la encargada de verificar que todo quede funcionando en optimas condiciones.

OBSERVACIONES: este campo esta programado para colocar cualquier tipo de observacion en base a la solicitud del servicio.