

- 1. OBJETIVO:** Brindar los servicios de segmento satelital fijo y ocasional a clientes internos y externos, con calidad y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) estipulados por los operadores satelitales.
- 2. ALCANCE:** El servicio incluye el espacio de segmento en cualquiera de los satélites que conformen la flota de servicios de los operadores satelitales a través de la solicitud y asignación de un espacio con un ancho de banda acordado con el cliente y con las características tecnológicas propias del servicio de transporte satelital. Los servicios pueden ser ofrecidos en cualquier lugar del territorio nacional en donde el satélite tenga huella.

3. DEFINICIONES:

Termino	Definición
ANS	Acuerdo de nivel se servicio, es un parámetro de tiempo y requisitos establecidos los cuales determinan la entrega de un producto o servicio y que están asociados a un contrato o compromiso adquirido, su no cumplimiento puede originar desviaciones en el proceso.
Segmento Satelital	Espacio otorgado por los operadores satelitales en su flota de servicios, para la transmisión de señales.
Transmisión	Difusión o traspaso de señales de energía, ondas o información desde un punto de inicio hacia un punto de llegada diferente.
Booking ID	La confirmación provista por los proveedores, en la cual asigna un código único al segmento satelital reservado por solicitud de RTVC.
Operadores satelitales	Corresponden a las compañías dueñas de la flota de servicio satelital.
FLY Away	Antena diseñada con el objetivo de emitir y/o recibir ondas electromagnéticas hacia el espacio libre. Las antenas FLY Away tienen la característica de ser una terminal ligera, transportable y de fácil armado.
Contratistas de apoyo a la Coordinación Gestión Técnica de Señales	<p>Los contratistas que prestan apoyo a la Coordinación Gestión Técnica de Señales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratista que presta servicios profesionales de ingeniería de apoyo a la gestión de señales para los procesos de emisión y transmisión de RTVC - Contratista que presta servicios técnicos de apoyo a la gestión de señales para los procesos de emisión y transmisión de RTVC <p>Contratista que presta servicios de apoyo a la gestión administrativa para el área de Gestión Técnica de Señales.</p>

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

4.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Realizar solicitud del segmento	<p>Realizar solicitud por el cliente interno (Señal Colombia y/o Canal Institucional) del segmento a la Coordinación de Gestión Técnica de Señales.</p> <p>Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p> <p>Nota 2: Esta actividad surge de la aplicación del procedimiento GC-P-7 <i>Proceso de Contratación por venta de servicios</i> del proceso de Gestión del Cliente.</p>	Director de canal institucional y Señal Colombia o a quien se designe (Producción)	Solicitud de Servicios Ocasionales - Correo electrónico
2	Confirmar la prestación del servicio de segmento satelital solicitado	<p>Realizar la debida gestión del servicio ante el cliente y el Área Jurídica, esta última es quien confirmará la venta del servicio por medio de un correo electrónico a la Coordinación de Gestión Técnica de Señales.</p> <p>Nota 1: El gestor comercial del proceso de gestión del cliente debe enviar al cliente (externo) la cotización del servicio, con el fin de que este conozca los lineamientos de</p>	Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	Correo electrónico

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<p>la prestación del servicio.</p> <p>Nota 2: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p>		
	<p>¿El cliente es nuevo?</p> <p>Si: el cliente es nuevo ir a la actividad 3.</p> <p>No: ir a la actividad No. 7</p>			
3	Solicitar al operador satelital prueba TX	Solicitar mediante correo electrónico al operador satelital correspondiente, para agendar la fecha y la hora de la prueba.	Coordinador Gestión Técnica de Señales y/o a quien se designe	Correo electrónico
4	Acordar hora y fecha de la prueba y ejecución de la misma	Acordar la fecha y hora de la prueba, se agenda con el cliente para la ejecución de la misma.	Coordinador Gestión Técnica de Señales y/o a quien se designe	Correo electrónico de agendamiento
	<p>¿El cliente cumple satisfactoriamente con las pruebas?</p> <p>Si: continuar con la actividad No. 6</p> <p>No: de lo contrario ir a la actividad No. 5</p>			
5	Negar acceso al operador de la Fly	<p>Enviar correo electrónico al cliente externo con copia al Área de Gestión Comercial informando las razones por las cuales se niega el servicio.</p> <p>Nota 1: Para los clientes internos, la comunicación es realizada por la Coordinación de Gestión Técnica de Señales directamente.</p> <p>Nota 2: En caso de no cumplir con las pruebas, debe realizar el proceso nuevamente desde el inicio.</p>	Coordinador Gestión Técnica de Señales y/o a quien se designe	Correo electrónico

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
6	Registrar antena y guardar en la base de datos	Registrar la antena en la base de datos del operador satelital	Coordinador de Gestión Técnica de Señales y/o a quien se designe.	Base de datos (Excel)
7	Solicitar agendamiento a proveedor	<p>Enviar correo electrónico a los operadores satelitales solicitando el servicio requerido por el cliente de RTVC.</p> <p>Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p>	Coordinador Gestión Técnica de Señales y/o a quien se designe	Correo electrónico
8	Recibir y analizar solicitud	<p>Recibir y analizar la solicitud del servicio.</p> <p>Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p>	Operadores Satelitales	No aplica
¿Existe disponibilidad en el satélite solicitado? Si: continuar con la actividad 12 No: continuar con la siguiente decisión				

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	¿Existe disponibilidad en otro satélite? Si: continuar con la actividad No. 10 No: continuar con la actividad No. 9			
9	Notificar a Gestión de Señales	Comunicar por medio de un correo electrónico a la Coordinación de Gestión Técnica de Señales que no existe disponibilidad en ninguno de los satélites.	Operadores Satelitales	Correo electrónico
10	Notificar a gestor comercial	Informar mediante correo electrónico al cliente externo, la no disponibilidad del servicio o la disponibilidad del mismo en otro satélite de los operadores satelitales, con copia al Área de Gestión Comercial quien le hará seguimiento a la información enviada. Igualmente, la Coordinadora de Gestión Técnica de Señales envía un correo electrónico a los clientes internos y externos informando la no disponibilidad del servicio o la disponibilidad del mismo en otro satélite de los operadores satelitales.	Coordinador de Gestión Técnica de Señales	Correo electrónico
11	Realizar seguimiento al cliente	Realizar seguimiento a los cambios o ajustes realizados en la prestación del servicio, el cual se informó previamente por parte de la Coordinación de Gestión Técnica de Señales.	Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	Correo electrónico
	Respuesta del cliente Cambiar el requerimiento inicial y programar uno nuevo. ¿El cliente acepta la disponibilidad o cambio? Si: el cliente acepta la disponibilidad o cambio continuar con la actividad No. 7 No: acepta el cambio se finaliza el proceso.			
12	Enviar confirmación del servicio	Enviar correo electrónico a RTVC confirmando el agendamiento del servicio y los parámetros técnicos.	Operadores Satelitales	Correo electrónico
13	Confirmar condiciones al cliente	Enviar mediante correo electrónico los parámetros técnicos con los que se prestará el servicio al cliente. Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de	Coordinadora Gestión Técnica de Señales	Correo electrónico

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.		
14	Esperar momento de la prestación del servicio	La espera es de acuerdo a la fecha de solicitud de servicio	N/A	N/A
15	P.C. Verificar la portadora en la frecuencia asignada por el operador satelital	Se comunican con el cliente, vía telefónica y se verifica mediante el analizador de espectro que el cliente suba la frecuencia asignada por el operador satelital respectivo.	Coordinador Gestión Técnica de Señales	Correo electrónico – Registro fotográfico – Reporte de mesa de servicios
¿La prueba funcionó? Si :la prueba funciona continuar con la actividad 17 NO: el proceso se da por terminado.				
16	Coordinar subida de señal	Contactar telefónicamente al encargado de la antena por parte del cliente y a los operadores satelitales para subir y probar la calidad de la señal en el satélite.	Coordinador Gestión Técnica de Señales	No aplica
17	Realizar prestación del servicio	Mantener activa la sesión de segmento en el satélite del operador, de acuerdo con el tiempo agendado por el cliente.	Coordinador Gestión Técnica de Señales y	Reporte de mesa de servicios
¿Ampliación del servicio? Si : requiere adición de tiempo del servicio ir a la actividad ir a la siguiente decisión No: continuar con a la actividad 21				
¿Existe viabilidad técnica? Si : Existe viabilidad para la ampliación del servicio continuar con la actividad 20 No: Continuar con la actividad 18				
18	Notificar al técnico de la señal y al gestor comercial	Informar la no disponibilidad al gestor comercial y al cliente.	Coordinadora Gestión Técnica de Señales y/o Contratistas de apoyo a la Coordinación Gestión Técnica de Señales	Correo electrónico y/o comunicación

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
19	Realizar seguimiento al cliente	Realizar seguimiento a la no continuación en la prestación del servicio, el cual se informó previamente por parte de la Coordinación de Gestión Técnica de Señales.	Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	Correo electrónico
	Finalizar el servicio			
20	Confirmar ampliación del servicio	Enviar correo electrónico al cliente externo confirmando ampliación del servicio, con copia al gestor comercial. Para los clientes internos (Señal Colombia y/o Canal Institucional), la comunicación es realizada por la Coordinación de Gestión Técnica de Señales directamente.	Coordinadora de Gestión Técnica de Señales	Correo electrónico de confirmación
	<p align="center">¿Requiere una nueva ampliación de servicio?</p> <p align="center">Si: continuar con la actividad con la decisión anterior “¿Existe viabilidad técnica?”</p> <p align="center">No: Continuar con la actividad 21</p>			
21	Finalizar servicio	Confirmar con el cliente la finalización del servicio o bajar la portadora.	Coordinadora Gestión Técnica de Señales	Archivo Excel control de servicios
22	Actualizar reporte de transmisiones	Los responsables de la Coordinación de Gestión Técnica de señales actualizan la información de los servicios atendidos, la duración y novedades de cada uno, en una matriz de Google Drive compartida con el Área de Gestión Comercial, Señal Colombia y Canal Institucional.	Coordinador de Gestión Técnica de Señales	Matriz Google Drive
23	Revisar, comparar y controlar la información y bolsas de servicio	Revisar los servicios prestados y se compara con la facturación entregada por los operadores satelitales, de los clientes externos e internos. Despues de actualizada en la matriz de Google. Adicionalmente se lleva el control de los pagos realizados de acuerdo a las bolsas que respaldan el servicio de segmento satelital.	Producción en Señal Colombia y Canal Institucional y Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	Matriz Google Drive
24	Generar solicitud de factura	Diligenciar "Formato Solicitud de Facturación" para cada cliente y	Producción en Señal Colombia y	Formato solicitud de facturación

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<p>transmisión realizada.</p> <p>Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p>	Canal Institucional y Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	
25	Generar certificado ante el operador satelital	<p>Generar certificado ante el operador , de acuerdo a los servicios prestados a los clientes externos e internos se realiza el pago ante los operadores satelitales. Es de señalar que la facturación es mes vencido.</p> <p>Nota: Se acoge el lineamiento tanto interno como externo establecido, que permite que "las firmas de documentos" sean aceptadas a través de firma física, firma digital o por la aceptación de medios digitales (correo electrónico), estos últimos, como mecanismos idóneos conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999. Estas directrices se adoptarán durante situaciones coyunturales o conforme se establezca la normatividad aplicable para RTVC.</p>	Producción en Señal Colombia y Canal Institucional y Profesional especializado de Gestión comercial o a quien se designe	Formato certificación de intervención y/o supervisión y la factura por el servicio
26	Facturación y cobro de ley 14 de 1991	Subproceso	Subproceso	Subproceso

Fin.

Nota1: El flujo se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por los usuarios de la Entidad.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.