



# PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RETIRO DE SERVICIO DE CABLE Y/O INTERNET

Aprobado en su versión 1 por el Gerente General el 08 de abril del 2024.

---

Paulo Cesar Blanco Acuña  
Gerente General  
COOPEALFARORUIZ R.L.

Control de versiones			
Fecha	Ver	Elaborado/ Modificado Por	Comentario
04/03/2024		Karen Alpizar Alpizar	
04/03/2024		Noelia Alfaro Rodríguez	



---

**Tabla de Contenido**

---

1. INTRODUCCIÓN ..... 3

2. OBJETIVO ..... 3

2.1 Objetivos Especificos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. REQUISITOS ..... 3

4. ACTIVIDADES ..... 3

4.1 Actividad 1 ..... 3

4.2 Actividad 2 ..... 3

4.3 Actividad 3 ..... 3

4.4 Actividad 4 ..... 4

4.5 Actividad 5 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5. RECURSOS REQUERIDOS ..... 4

5.1 Recursos Humanos ..... 4

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento detalla el PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RETIRO DE SERVICIO DE CABLE Y/O INTERNET realizadas por clientes y asociados e ingresan a Plataforma de Servicios.

## 2. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la atención de las solicitudes que realizan los clientes y asociados, para el retiro de sus servicios de cable y/o internet y su finalización contractual; de manera que se optimice la utilización de los recursos tanto humanos como materiales de la cooperativa.

## 3. REQUISITOS

Los siguientes son los requisitos para ejecutar el PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RETIRO DE SERVICIO DE CABLE Y/O INTERNET se detallan a continuación:

1. Utilizar el medio oficial para presentar la solicitud como lo es visitando alguna de las oficinas de Zarcero o en San Juan de San Ramón.
2. Estar al día con los pagos de COOPEALFARORUIZ.
3. Presentar los equipos en el momento de la devolución.

## 4. ACTIVIDADES

Para cumplir con el PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RETIRO DE SERVICIO DE CABLE Y/O INTERNET, se llevarán a cabo las actividades que se describen a continuación:

### 4.1 Actividad 1

El cliente o asociado realiza la solicitud de retiro de servicio de cable y/o internet en la Plataforma de Servicios.

### 4.2 Actividad 2

Plataforma de Servicios verifica que el cliente no posea deudas ni pendientes con la cooperativa y que se haga la entrega de los equipos.

### 4.3 Actividad 3

Plataforma de Servicios recibe la solicitud y procede con la apertura de la Orden de Trabajo de Retiro y se procede con el cambio de estatus del servicio de manera que este quede como Inactivo.

## 4.4 Actividad 4

Plataforma de Servicios procede a entregar un documento de respaldo al cliente indicando que se acepta la solicitud de retiro del servicio y se procede a agregar una copia al expediente.

## 4.5 Actividad 6

Fin del proceso

## 5. RECURSOS REQUERIDOS

### 5.1 Recursos Humanos

En la ejecución del PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE RETIRO DE SERVICIO DE CABLE Y/O INTERNET deben participar como mínimo las siguientes personas:

Matriz de Involucrados		
Nombre	Departamento	Responsabilidad
Plataforma de Servicios	Comercial	
NOC	Infocomunicaciones	
Tecnologías de información	Tecnologías de información	