

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión de Calidad

POR:

FECHA: Octubre 2019

mlq

FECHA:

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

MIGRACION TV ANALOGICA A TV DIGITAL

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender necesidades de Migración del servicio de Tv analógica a Tv digital a cargo Técnicos Acreditados, en términos de oportunidad y calidad.

### c) ALCANCE

Inicia con el agendamiento de visita a cliente por parte de Operadoras de Canales Virtuales, hasta el cierre de la Orden de trabajo en sistema por parte de Analista Soporte Técnico Comercial.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Servicio al Cliente

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Servicio al Cliente
- Div. PAS
- Dpto. Almacenes
- Unidad Canales Virtuales
- Unidad Laboratorio

ENTRADA	SALIDA
Ventas Servicios COMTECO (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

### f) DEFINICIONES

**CRM:** (Customer Relationship Management) Gestión de Relacionamiento con el Cliente.

**Decodificador,** es un componente que se agrega al televisor con el fin de recibir canales. También son denominados receptores satelitales.

**Migración tecnológica,** es el cambio tecnológico que oferta la Empresa a fin de brindar un mejor servicio. COMTECO

**Multipack** paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable, Internet y Telefonía Básica

**Sistema Smartflex:** Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos,

gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

**Televisión por Cable:** Servicio de señales de audio y video por medio de cable

**TV Digital:** se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. La televisión digital codifica sus señales abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

**Técnico Acreditado:** Técnico ex-trabajador de COMTECO. Jubilado con amplia experiencia y competencia en el ramo técnico de instalaciones y reparación de daños de servicios de COMTECO.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

## **II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **MIGRACION DE TV ANALOGICA A TV DIGITAL**

#### **RESPONSABLE CANALES VIRTUALES**

##### **1. Recibe de Gerencia comercial, cartera de cliente a ser migrados a Tv Digital**

1.1 Distribuye cartera de clientes entre Operadoras para gestionar la migración a Tv Digital

#### **OPERADORA CANALES VIRTUALES**

##### **2. Recibe Lista de Clientes que deben migrar a Tv Digital**

2.1 Lista de cliente que cuentan con servicio de Televisión HFC y que son sujetos a migrar a Televisión Digital.

##### **3. Llama a cliente para explicar necesidad de Migración a TVD**

3.1 Se comunica con cliente para concertar fecha y hora de visita, para que Técnico pueda ejecutar la orden de trabajo.

##### **4. Llama a clientes y explica necesidad de migrar a Tv Digital**

4.1 Explica al cliente que COMTECO tiene la obligación regulatoria de digitalizar el servicio de Tv analógica a fin de brindar un mejor servicio a través de la televisión digital, además de comunicarle que en un tiempo próximo, se apagará la señal de Televisión Analógica y clientes que no migraron quedarán sin servicio.

- Si cliente acepta, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con número siguiente de la Lista de clientes, paso 1.

##### **5. Solicita a cliente documentación respaldatoria de aceptación**

5.1 Solicita C.I. del cliente y una nota escrita, a fin de formalizar la solicitud.

5.2 Envía su número de celular para que el cliente envíe vía Whats app lo requerido.

##### **6. Ingresar a Sistema Smartflex para cambio de plan comercial.**

6.1. Digita en sistema "Plan Comercial Decodificador Digital Promoción" (módulo CNCRM),

6.2. Ingresa al componente de gestión de productos y realiza cambio de plan comercial para el producto migrado.

**7. Digita datos en observaciones**

7.1. Registra ubicación, características del domicilio y teléfonos del cliente, según glosa pre establecida ver Anexo 2.

7.2. Imprime Formulario Solicitud de Servicios para su archivo. Derivando la solicitud vía sistema a Analista Soporte Técnico Comercial.

**8. Genera reporte de migraciones que han sido digitadas en el día**

8.1 Remite vía correo electrónico reporte diario de migraciones (con número de solicitud y numero de contrato) a Analista Soporte Técnico Comercial.

**ANALISTA SOPORTE TECNICO COMERCIAL**

**9. Imprime solicitudes que han sido remitidas por Responsable Canales Virtuales**

9.1 Adjunta documentación (Contrato de comodato) que debe ser firmada por cliente.

**10. Entrega Ordenes de Trabajo a cuadrilla de Técnicos Acreditados**

10.1. Adjunta documentación (Contrato de servicios y Comodato) para firmas

**11. Genera ordenes de trabajo para configuración de equipo**

11.1 Imprime órdenes de trabajo para configuración de equipo y para ejecución de trabajo por parte del Técnico.

11.2 Configura equipos decodificadores y cierra órdenes de trabajo en sistema en el momento.

**12. Entrega a Técnico órdenes y equipos decodificadores**

12.1. Equipos decodificadores configurados y listos para su conexión, razón por lo que no se requiere llamar a Laboratorio.

12.2. Se hace notar tipos de órdenes especificadas en Campo de Observaciones de la O.T.

- Si es solo conexión de decodificadores, continua con paso 16
- Si es instalación nueva o punto adicional, continua con paso siguiente

**TECNICO MULTISERVICIOS**

**13. Recoge materiales de Almacén**

13.1 Recoge cable coaxial y otros requerimientos menores para la instalación respectiva

**14. Acude a domicilio del cliente, según describe la dirección registrada en la O.T.**

**15. Ejecuta trabajos de acometida**

15.1 Realiza el tendido del cable coaxial (Red HFC) hasta el interior del domicilio y según puntos solicitados.

**16. Realiza conexión de equipos decodificadores, según puntos solicitados**

- 16.1. Realiza conexión de equipos decodificadores (previamente configurados para el servicio de señal digital).
- 16.2. Verifica calidad de imagen en canales HD, certificando que la señal ha sido digitalizada.

**17. Llena formulario Hoja de Servicio para descargo de material**

- 17.1 Recaba firma del cliente en hoja de servicio y en toda la documentación adjunta en señal de conformidad.
- 17.2 Devuelve orden de trabajo ejecutada a Analista Soporte Técnico Comercial; además de la documentación adjunta firmada por el cliente

**ANALISTA SOPORTE TECNICO COMERCIAL**

**18. Recibe órdenes ejecutadas y documentación firmada por cliente**

- 18.1 Revisa que la documentación tenga las firmas correspondientes.
- 18.2 Cierra órdenes en sistema (módulo ORCAO) para el descargo correspondiente de materiales y equipo por cada orden de trabajo.
- 18.3 Devuelve documentación firmada a Responsable Canales Virtuales para su correspondiente archivo, con lo que concluye el procedimiento.

#### IV.- ANEXOS

Anexo 1: Protocolo direcciones

Anexo 2: Glosa pre establecida

##### Anexo 1

PROTOCOLO PARA REGISTRO DE DIRECCIONES (FORMATO OBLIGATORIO)	
1	LA PAZ - 2020 ENTRE LANZA Y ANTEZANA
2	LA PAZ - 2030 ESQUINA LANZA
3	LA PAZ - 2040 ENTRE LANZA Y ANTEZANA EDIFICIO ELIAS PISO 5 DEPTO B
4	LA PAZ - 2040 ENTRE LANZA Y ANTEZANA CONDOMINIO HORIZONTES BLOQUE I PISO 4 DEPTO A
5	<p><b>CUANDO SE TRATA DE PASAJES O PARQUES:</b></p> <p>25 DE MAYO - 0073 ENTRE JORDAN Y SUCRE. <b>OBSERVACIONES:</b> DENTRO DEL PASAJE ALDUNATE LADO NORTE CASETA 73..... QUILLA -</p> <p>0563 ENTRE ILLAPA Y PACHAMAMA. <b>OBSERVACIONES:</b> PARQUE LINCOLN, ACERA NORTE.</p>
6	<p><b>CUANDO SE TRATA DE DIRECCIONES ALEJADAS, CALLES SIN NOMBRE SE DEBE USAR LA OPCION UBICACIÓN RURAL.</b></p> <p>INNOMINADA - 1512 ZONA PUCARA BARRIO EL PORVENIR <b>(OJO PARA ESTOS CASOS SE RECOMIENDA PONER UN NUMERO PROVISIONAL AL DOMICILIO Y EN OBSERVACIONES EL COMPLETO ESPECIFICANDO EL MAYOR DETALLE POSIBLE PARA LLEGAR L DOMICILIO EJEMPLO: AV. VILLAZON KM 8 AL NORTE 5 CUADRAS DOBLAR A LA IZQUIERDA HASTA EL CENTRO DE SALUD LUEGO 4 CUADRAS AL NORTE CASA 2P. FACHADA DE LADRILLO VISTO.</b></p>

## Anexo 2

<b>OBSERVACIONES APOYO PARA LAS DIGITACIONES</b>	
<b>INTERNET ADSL</b>	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
<b>INTERNET INALAMBRICO</b>	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y TARIFA POR MEGA DE DESCARGA ADICIONAL (BS. 0,20 POR MEGA) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES,
	CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL N° DE TELEFONO ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y TARIFA POR MEGA DE DESCARGA ADICIONAL (BS. 0,20 POR MEGA) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES,
<b>INTERNET FTTH-GPON</b>	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
<b>TELEVISION HFC</b>	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION POR PUNTO SOLICITADO, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION POR PUNTO SOLICITADO.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)

<b>TELEVISION DTH</b>	CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION BS.- ..... TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO DE INSTALACION BS.- ..... Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
<b>TELEFONIA FIJA</b>	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... , SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , SERVICIOS ADICIONALES, COSTO DE INSTALACION BS.- ..... TIEMPO DE INSTALACION Y COBRO DE CABLE EXCEDENTE.
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , SERVICIOS ADICIONALES, COSTO DE INSTALACION BS.- ..... , TIEMPO DE INSTALACION Y COBRO DE CABLE EXCEDENTE.
<b>TELEFONIA INALAMBRICA HSPA +</b>	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA ( HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
	CLIENTE SOLICITA FACTURA CONJUNTA AL TELEFONO N° ..... , SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA ( HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025) TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
<b>DUO PACK</b>	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
<b>MULTIPACK</b>	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA N°. ..... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)



	GPON, MSAM, CASA DE 2 PISOS PUERTAS ETC.....REFERENCIA NO. .... PASAR EN ..... PREGUNTAR POR ..... CLIENTE SOLICITA PRODUCTO FACTURADO AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-, TIEMPO DE INSTALACION Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION)
<b>FULL HOGAR INALAMBRICO</b>	CLIENTE SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE, SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA ( HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025), EN EL SERVICIO DE INTERNET LA VELOCIDAD DISMINUYE AL TERMINO DE DESCARGAS (DE ACUERDO AL PLAN) Y TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
	CLIENTE SOLICITA FACTURA CONJUNTA AL TELEFONO N° ....., SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS.....- , LLAMADAS POR TIEMPO, TRAFICO VARIABLE DE ACUERDO A FRANJA HORARIA ( HN-BS. 0,50 HR-BS 0,375 HSR-BS,025), EN EL SERVICIO DE INTERNET LA VELOCIDAD DISMINUYE AL TERMINO DE DESCARGAS (DE ACUERDO AL PLAN) Y TIEMPO DE PERMANENCIA 12 MESES
<b>VENTAS CON PROMOCIONES</b>	<b>CAMPO "OBSERVACIONES":</b> SE INFORMO PROMOCION ".....", COSTO DE INSTALACIÓN:....., TARIFA MENSUAL ....., TIEMPO DE PERMANENCIA ..... A SOLICITUD DEL TITULAR, (O TERCERO) REGISTRO DE NOMBRE DEL SOLICITANTE