

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Gestión de Calidad  
Analista Mod. Venta At. Cliente

FECHA: Abril 2014

ig

POR: Gestión de Calidad

FECHA: Junio 2015

ig

# I. ANTECEDENTES

## a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

INDICADORES TASA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO (T.I.S.) Y TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS (T.R.F.) PARA LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES (A.T.T.)

## b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades destinadas a la presentación de los indicadores Tasa de Instalación y Tasa de Reparación de Fallas de los Servicios Local, Distribución de Señales e Internet para la A.T.T.

## c) ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde el registro de la solicitud de servicio o la recepción de reclamo, hasta el envío de informe a Depto. Ámbito Regulatorio.

## d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Departamento Centro de Operaciones

## e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios
- b) División Tecnologías de Información

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Venta de Servicios (COM-DAC-P01) Diagnóstico y Soporte Daños (TEC-DPA-P02)	Facturación Servicios (ADM-DFA-P01)

## f) DEFINICIONES

**A.T.T.-** Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

**SERVICIOS.-** Comprende los servicios que brinda COMTECO R.L.. En el presente procedimiento comprende los servicios Local, Distribución de Señales e Internet

**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 medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

**SQL.-** Lenguaje de consulta para base de datos

## **II. OPERATORIA**

### **INDICADOR TASA DE INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO LOCAL, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES E INTERNET (FIJO)**

#### **Counter Plataforma de Atención al Cliente**

1. Emite solicitud en sistema Smartflex, de acuerdo a procedimiento "INSTALACIÓN Y TRASLADO" TEC- DPA-P01.

#### **Analista Junior Mod. Venta At. Cliente**

2. Genera la consulta SQL, según requerimiento de Jefe Departamento Centro de Operaciones Técnicas. La información solicitada es extraída de la base de datos de Smartflex versión ORACLE 11G.
3. Carga la consulta a sistema de Consultas
4. Dispone el uso de la aplicación, en PC de Jefe Departamento Centro de Operaciones

#### **Jefe Departamento Centro de Operaciones**

5. Ingresa a ícono de Consultas, servidor 192.9.200.35
6. Ejecuta consulta correspondiente a indicador descrito en Anexo 2. Indicador 2.1. Tasa de Instalación del Servicio Local (Telefonía Básica), Servicio de Distribución de Señales (Tv Cable) e Internet (Fijo)
7. Emite informe mensual correspondiente a indicador Tiempo de Instalación del Servicio, a Jefatura de División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios, continuando con paso 21

### **INDICADOR TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS DEL SERVICIO LOCAL, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES E INTERNET (FIJO)**

#### **Counter Call Center**

8. Recepciona reclamo mediante la línea 103.
9. Genera daño técnico en sistema Smartflex de acuerdo a procedimiento "ATENCIÓN DE DAÑOS" TEC-DPA-P03

#### **Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente**

10. Exporta la información en base a consulta SQL, según requerimiento de Jefe Departamento Operaciones Técnicas. La información generada es almacenada permanentemente y la base de datos ORACLE 11G
11. Carga la consulta a sistema de Consulta

12. Dispone el uso de la aplicación, en PC de Jefe Departamento Operaciones Técnicas

**Jefe Departamento Centro de Operaciones**

13. Ingresa a ícono de Consultas, servidor 192.9.200.35

14. Ejecuta consulta correspondiente a Indicador descrito en Anexo 3. Indicador 3.1. Tasa de Reparación de Fallas del Servicio Local (Telefonía Básica), Servicio de Distribución de Señales (Tv Cable) e Internet (Fijo)

15. Revisa información (validando información de cierres de ordenes de trabajo y otros)

- Si existen inconsistencias, continúa con paso siguiente
- Caso contrario continúa con paso 20

16. Comunica inconsistencia detectada al Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente

**Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente**

17. Revisa la información de inconsistencia reportada con información de sistema

18. Informa a Jefe Depto. Operaciones Técnicas, una vez determinada la causa del problema, para su solución.

**Jefe Departamento Centro de Operaciones**

19. Coordina solución de inconsistencia con unidades involucradas (Mesa de Pruebas, Redes, etc.)

20. Emite informe mensual correspondiente a Indicador Tasa de Reparación de Fallas a Jefatura de División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios

**Jefe Div. Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios**

21. Convoca a reunión periódica a Jefe Depto. Operaciones Técnicas, para análisis y evaluación de información de indicadores

22. Valida resultados y emite a Depto. Ámbito Regulatorio, reporte generado, hasta el 10 de cada mes. Continuando con actividades de Depto. Ámbito Regulatorio respecto a: publicación reporte en página Web, envío de informe a A.T.T., consolidación y respaldo de información y otros, con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe A.T.T	I	M	1	1

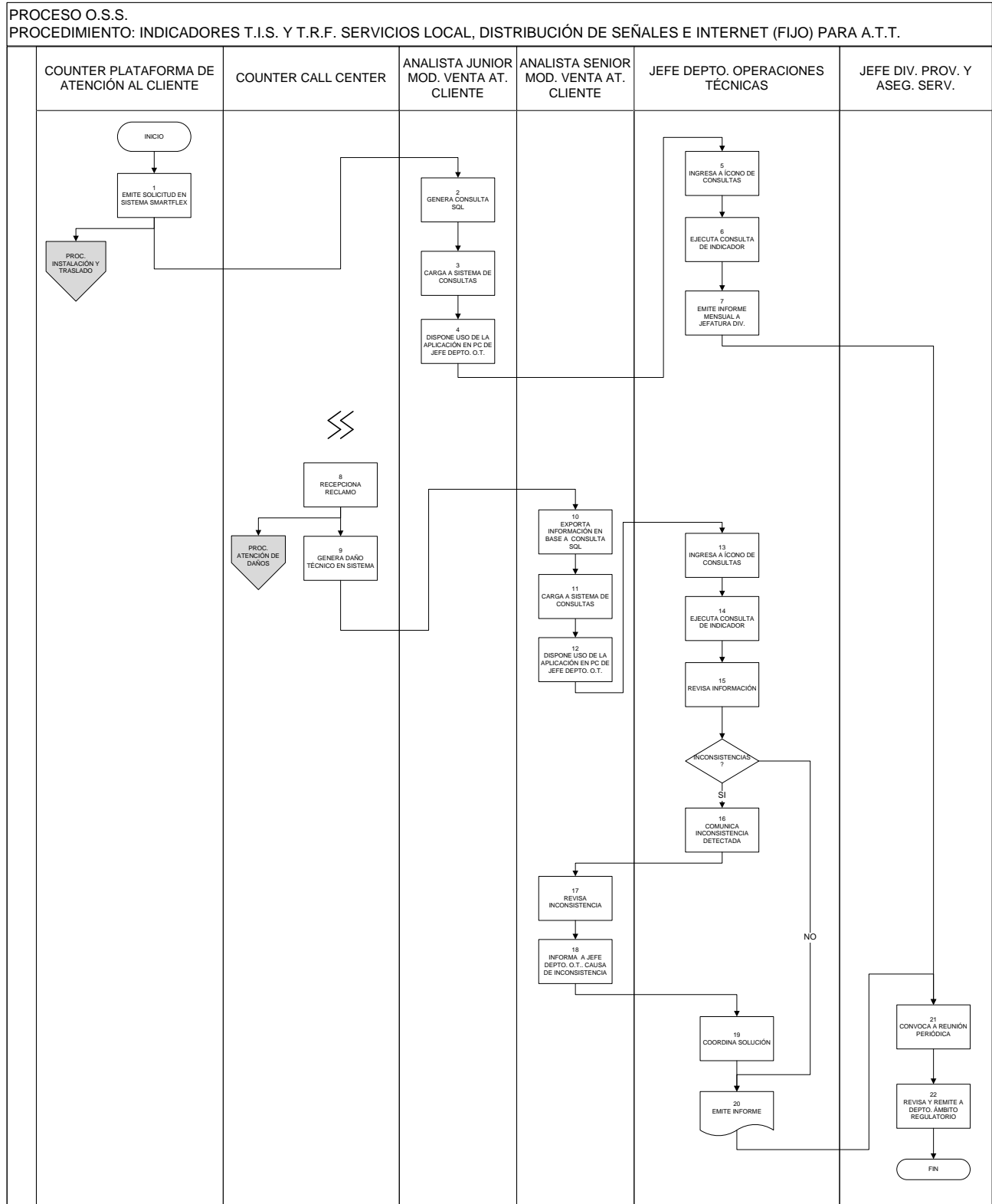
(\*) F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento, P=Política

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

Ver Anexos 2 y 3

## IV. ANEXOS

### ANEXO 1.- DIAGRAMA DE FLUJO



## ANEXO 2.-

### INDICADOR 2.1.- TASA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO LOCAL, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES E INTERNET

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención de solicitudes de Instalación y Traslado	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$TIS = \frac{A}{B - C} \times 100$ <p>Donde:  A= Total de Instalaciones efectivas  B= Total de Solicitudes de instalación registradas en el mes  C= Total de Solicitudes Anuladas, Canceladas y Reprogramadas</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	ASU Al menos 85% de solicitudes atendidas en 4 días ASR Al menos 80% de solicitudes atendidas en 10 días				

## ANEXO 3.-

### INDICADOR 3.1.- TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS SERVICIO LOCAL, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES E INTERNET

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Tasa de Reparación de fallas SERVICIO LOCAL, DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES, INTERNET (FIJO)	Reportes Sistema Smartflex Tabla MO PACKAGES	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$TRF = \frac{A}{B} \times 100$ <p>A= Total de fallas reparadas por el operador  B= Total de fallas registradas en el mes</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	ASU Al menos 85 % de fallas reparadas efectivas dentro las 24 horas ASR Al menos 80 % de fallas reparadas efectivas dentro las 72 horas				

## Anexo 4.- RESUMEN DE INDICADORES

<b><u>NUEVOS INDICADORES DE CALIDAD POR SERVICIO COMTECO LTDA</u></b>				
	<b>NUEVO ESTANDAR TÉCNICO DE CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>SECTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>SERVICIOS IMPLICADOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>INDICADORES DE CORE</b>	Tasa de Llamadas Completadas (LLC) (24 horas), Valor Objetivo 90% (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 24,25 y 31 de diciembre)	Tecnología Alcatel/Lucent Central IMS Tecnología Nortel DMS-100 Centrales Norte, Hipódromo y Pacata Tecnología Nortel DMS-10 Centrales Quintanilla, Pucara y Sacaba Tecnología Ericsson Centrales Quillacollo y Sur Tecnología Siemens Central Centro Tecnología ZTE Inalámbrico Fijo	SERVICIO LOCAL SERVICIO DE ACCESO PÚBLICO	DIVISIÓN PLANTA INTERNA
	Probabilidad Perdida por Congestión en Rutas de Interconexión con Operadores (PPCRIX) Menor o Igual al 1% durante el 94% de los días del mes calendario en base a la Hora de Máximo Tráfico. (22 días). (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 25,25 y 31 de diciembre)			
	Tiempo de Degradación Severa del servicio (TDSS) Menor o Igual a 6 horas al año, Duración de eventos con el valor del indicador LLC menor o igual al 50% (Por cada Nodo) (Excepto 1 de enero, 27 de mayo, 25,25 y 31 de diciembre)			
	<b>NUEVO ESTANDAR TÉCNICO DE CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>SECTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>SERVICIOS IMPLICADOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>INDICADORES DE SERVICIOS</b>	Tiempo de Respuesta del Operador (TRO) 80% Llamadas atendidas tiempo menor o igual a 20 segundos (No entra informes 104).	CALL CENTER	SERVICIO LOCAL SERVICIO ACCESO PÚBLICO SERVICIO DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL SERVICIO ACCESO INTERNET	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
	Tasa de Reparación de Fallas (TRF) Área de Servicio Urbano 85% fallas reparadas dentro 24 horas Área de Servicio Rural 80% fallas reparadas dentro 72 horas	CENTRO DE OPERACIONES PLANTA INTERNA HELP DESK USM	SERVICIO LOCAL SERVICIO DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL SERVICIO ACCESO PÚBLICO SERVICIO ACCESO INTERNET <b>SERVICIO RURAL (POR DEFINIR)</b>	DIVISIÓN PROVISIONAMIENTO Y ASEG. DE SERVICIOS
	Tiempo de Instalación del Servicio (TIS) Área de Servicio Urbano 85% solicitudes atendidas en 4 días. Área de Servicio Rural 80% solicitudes atendidas en 10 días.	CENTRO DE OPERACIONES PLANTA INTERNA HELP DESK	SERVICIO LOCAL SERVICIO DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL SERVICIO ACCESO PÚBLICO SERVICIO ACCESO INTERNET <b>SERVICIO RURAL (POR DEFINIR)</b>	