



<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>	Página Nro. <b>1 de 7</b>
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE ORDENES DE TRABAJO EJECUTADAS EN CENTRO DE OPERACIONES</b>	Código Nro. <b>GT-PRC-OPE-SDO-17</b>

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7-

<b>FIRMA</b>					
0	APROBADO	May -2023	M. Bermúdez	<b>Responsable</b>	Ing. Gustavo Gamboa
				<b>Cargo</b>	Jefe Div. Gestión de Recursos a.i.
<b>Rev.</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	

## I. ANTECEDENTES

### CONTROL DE CALIDAD DE ÓRDENES DE TRABAJO EJECUTADAS EN CENTRO DE OPERACIONES

#### a) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el control de calidad de órdenes de trabajo ejecutadas con eficiencia, gestión de solución para la satisfacción del cliente.

#### b) ALCANCE

Inicia con reporte de órdenes de trabajo ejecutadas en herramienta feedback.comteco.com.bo, hasta la verificación del funcionamiento del servicio.

#### c) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

JEFE DEPARTAMENTO CONTROL DE CALIDAD CENTRO DE OPERACIONES

#### d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- Div. Gestión de Recursos
- Laboratorio-USM
- Supervisor(a) Control de Calidad
- Técnicos Multiservicios

ENTRADA	SALIDA
Ventas de Servicios (GC-PRC-OP-ASE-04) Atención de daños (GT-PRC-OPE-ASE-03)	Procedimiento Facturación COMTECO R.L. (ADM-DFT-P02)

-----

## e) DEFINICIONES

**FTTH:** (Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, se basa en utilizar cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología para distribuir servicio masivo de conectividad con un gran ancho de banda.

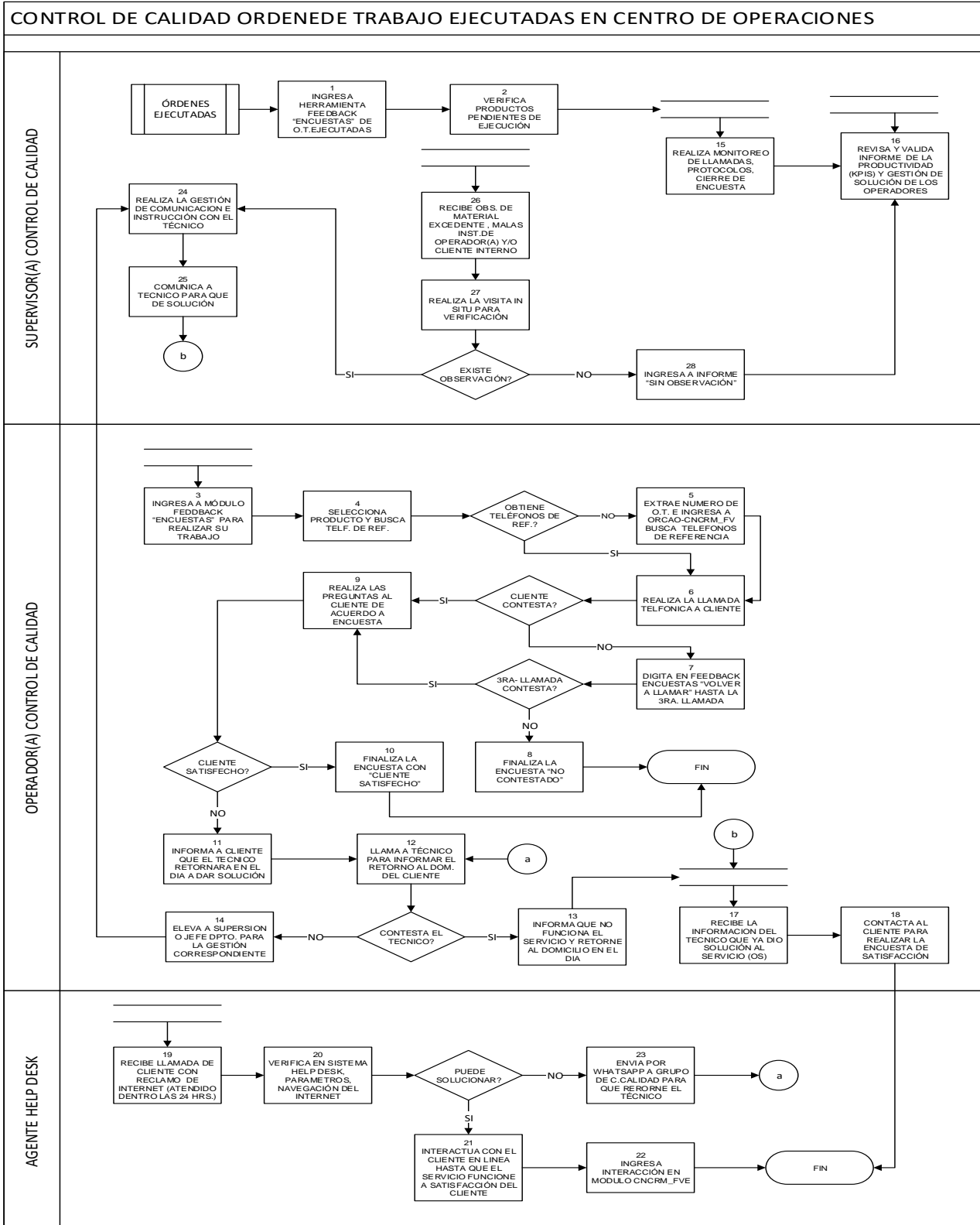
**Gpon:** (Gigabit Pasive Óptical Network). Es una tecnología de acceso mediante fibra óptica con arquitectura punto a multipunto más avanzada en la actualidad, en el que todos los usuarios reciben la misma información, pero solo quedan con la que está dirigida hacia ellos y son soluciones de acceso de alta capacidad para servicios triple-play (voz, video y datos)

**Feedback “Encuestas”:** sistema de encuestas desarrollado por Tecnologías de la Información para realizar el trabajo de control de calidad de órdenes de trabajo ejecutadas, obteniendo toda la información del smartflex

**Help Desk:** es un servicio de asistencia técnica a los clientes, ya sean internos o externos. Su objetivo es resolver los problemas del servicio de internet a través de un canal de servicio, que puede ser el teléfono, verificando parámetros ópticos, navegación, cantidad de dispositivos, etc.

**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.

## II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



-----

## **SUPERVISOR CONTROL DE CALIDAD**

- 1. Verifica en módulo Feedback “Encuestas” las órdenes de trabajo ejecutadas en el día**
- 2. Verifica productos pendientes de ejecución y continúa con paso 15**
  - 2.1. Instruye a Operadores que deben concluir con el control de calidad de órdenes de trabajo ejecutadas en el día.

## **OPERADOR(A) CONTROL DE CALIDAD**

- 3. Ingresa a Feedback “Encuestas” para realizar el trabajo asignado**
  - 3.1. Realiza un clic en el producto para ingresar a la encuesta
- 4. Selecciona producto y busca teléfonos de referencia**
  - Si cuenta con teléfonos de refencia, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso ()
- 5. Ingresa a nemónico ORCAO- CNCRM\_FVE con la orden de trabajo para buscar teléfonos de referencia**
- 6. Realiza la llamada telefónica al cliente**
  - Si el cliente no contesta, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, con paso 9
- 7. Digita en Feedback “Encuesta” volver a llamar hasta la 3ra. Llamada en el día**
  - 7.1. Agota todas las posibilidades para realizar contacto con el cliente
  - 7.2. Realiza hasta la 3ra. Llamada para contactar a cliente en el día
    - Cliente no responde la llamada 3ra. vez, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, con paso 9
- 8. Finaliza la Encuesta y cierra con “No Contestado” y concluye el procedimiento**
- 9. Realiza las preguntas al cliente de acuerdo a la Encuesta**
  - Si el cliente está satisfecho, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 11
- 10. Finaliza la Encuesta como “Cliente Satisfecho” y concluye el procedimiento**
- 11. Informa al cliente que el técnico retornará a dar solución en el día**
- 12. Llama al técnico para informar que retorne al domicilio**
  - 12.1. Contacta a técnico para que retorne al domicilio del cliente informando la gestión realizada
  - 12.2. Solicita a técnico que una vez solucionado el servicio comunique al operador para realizar nuevamente contacto con el cliente
    - Si contesta el técnico, continua con paso siguiente
    - Caso contrario, continua con paso 14
- 13. Informa que tiene problemas el servicio (Instalado, reparado) y debe retornar al domicilio del cliente en el día.**
- 14. Eleva a Supervisión o Jede de Dpto. para la gestión correspondiente y continua con paso 22**
- 15. Recibe información del técnico que ya dio solución al servicio(os)**

-----

- 16. Contacta a cliente para realizar el control de calidad de la satisfacción del cliente, y concluye el procedimiento**

#### **SUPERVISOR CONTROL DE CALIDAD**

- 17. Realiza monitoreo de control de protocolos en llamadas realizadas por el Operador(a)**  
17.1. Realiza control de cierres de encuesta, para retroalimentar al personal
- 18. Realiza informe mensual a Jefe Dpto. Control de Calidad de Órdenes de Trabajo; productividad (KPIS) y gestión de solución de los operadores**  
18.1. Informa cumplimiento de KPIS asignados, cantidad de llamadas, índice de llamadas contactadas, índice de satisfacción del cliente

#### **AGENTE HELP DESK**

- 19. Recibe llamada de cliente con reclamo técnico de una orden de trabajo atendido en el lapso de 24 horas por el técnico**  
19.1. Revisa la fecha de atención de la instalación, daño, traslado, servicio de ingeniería, migración, reconexión de servicio.
- 20. Verifica en sistema Help Desk, parámetros, navegación**
- Si puede dar solución, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 21
- 21. Interactúa con el cliente hasta que el servicio funcione a satisfacción y concluye el procedimiento**
- 22. Ingresa interacción en sistema CNCRM\_FVE y concluye el procedimiento**
- 23. Envía WhatsApp a grupo de control de calidad para que retorne el técnico, retorna con paso 12**  
23.1. Informa al cliente que retornara el técnico en el transcurso del día
- 24. Realiza la gestión de comunicación e instrucción con el técnico**
- 25. Comunica a técnico que debe dar solución y retorna con paso 17**
- 26. Recibe observaciones de material excedente, malas instalaciones de cliente interno y Operador(a) de control de calidad**  
26.1. Recibe mediante correo, telefónico y personal
- 27. Realiza la visita in situ para la verificación de la observación realizada**  
27.1. Verifica junto al Jefe de Dpto. las observaciones
- Si existe observación, retorna con paso 24
  - Caso contrario, continua con siguiente paso
- 28. Ingresa a informe las observaciones y gestiones realizadas a jefatura de División**  
28.1. Envía informe con la información detallada de las gestiones realizadas.

### **III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**

-----

## 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte Feedback “Encuestas”	F	A	1	0
Informe mensual	R	A	1	1

## 2. INDICADORES

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICION</b>	Realizar el control de calidad de órdenes ejecutadas con eficiencia para la satisfacción del cliente	Encuesta en módulo (Feedback- “Encuestas”) Órdenes de trabajo ejecutadas	Supervisión Control de Calidad de órdenes de trabajo COP	Supervisor Control de Calidad de Órdenes de trabajo COP	diario
<b>FORMULA</b>	$\frac{\text{Cantidad de clientes contactados}}{\text{Total órdenes de trabajo ejecutadas-reg. de equipos- duplicados}} \times 100$ $\frac{\text{Cantidad de clientes satisfechos}}{\text{Cantidad de clientes contactados}} \times 100$				
<b>PARAMETRO</b>	<p>Mayor a 85% Óptimo</p> <p><u>Menor a 85% Observado</u></p> <p>Mayor a 90% Óptimo</p> <p>Menor a 90% Observado</p>				

## IV. ANEXOS