

## **INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	8
<b>IV</b>	ANEXOS	9

APROBADO POR

DIVISION FACTURACION

**ELABORADO**

**VERSIÓN Nº 2**

**POR:** Gestión de Calidad

**POR:** Gestión por Procesos  
División Facturación

**FECHA:** Septiembre 2015

**FECHA:** Mayo 2018

art

## I. ANTECEDENTES

### I. TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PRE FACTURACION BOLIVIA TEL

#### a) OBJETIVO

Describir actividades y niveles de responsabilidades para preparar las tareas básicas e indispensables para la realización de la facturación de BOLIVIA TEL de manera oportuna y eficaz.

#### b) Alcance

Se inicia coordinando con el personal de sistemas para la realización de la prefacturación, entrega de reportes y finaliza con el inicio de la facturación.

#### c) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Encargado Facturación BOLIVIA TEL

#### d) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia Comercial
- División Cobranzas y Cartera
- División Ámbito Regulatorio e Interconexión
- Asesoría Legal
- Departamento Relaciones Comerciales

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
Administración de Contratos (INS-DAL-P01)	Facturación Boliviatel (COM-DFT-P05)

#### e) APLICATIVO UTILIZADO: Sistema Logistic One

#### f) DEFINICIONES

**Archivos Billings:** Información de facturación y cobranza.

**Análisis de tráfico telefónico Boliviatel:** Reporte del tráfico telefónico diario, de y hacia Boliviatel registrados en las Centrales de Conmutación.

**BZ:** Central de Conmutación de Boliviatel.

**Cargado a la Base de Datos:** Proceso que carga los registros en formato texto a tablas estructuradas en la Base de Datos, estas tablas son la fuente directa de los detalles de llamadas.

**Carrier:** En su significado de portadora **carrier** es una señal o pulso transmitido a través de una línea de telecomunicación. Un **carrier** es también una empresa que opera en el sector de las telecomunicaciones ofreciendo servicios de telefonía.

**CDR:** Descripción del registro de la llamada en las Centrales Telefónicas.

**Crédito a clientes Boliviatel:** Monto acordado con el ejecutivo de cuentas para que una vez cancelado el mes siguiente, se renueve automáticamente. El presente procedimiento se refiere a los casos que en sistema Logistic One aparece el “código 62”, en la cuenta del cliente, referido a solicitud de mayor crédito a lo habitual.

**NOC:** Network Operación Center (Centro Operación de Red), orientado al monitoreo de la red y brindar asistencia técnica al cliente.

**Predial:** Periodo anterior al establecimiento de una comunicación.

**Tasación:** Proceso de medición del servicio en unidades de medida que pueden ser de tiempo o de pulsos, de acuerdo a reglas de tasación definidas en un catálogo.

**Tarificación:** Proceso de transformación de las unidades de medida en dinero, calculando las mismas a partir de precios unitarios por unidades tasadas y categoría definidas en un catálogo.

**Status de crédito:** Referido a diferenciación que se da de acuerdo al monto de consumo, siendo que actualmente existen clientes residenciales y Grandes Usuarios (GUS); Call Center tiene asignado un tope hasta Bs. 15.000; en cambio Facturación Boliviatel tiene asignado montos iguales o mayores a Bs. 15.000 en forma periódica. El monto a incrementar se basa en instructiva de División Facturación.

**Sistema Query:** SQL (por sus siglas en inglés Structured **Query** Language; en español lenguaje de consulta estructurada) es un lenguaje específico del dominio que da acceso a un **sistema** de gestión de bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellos.

## II. OPERATORIA

### Jefe División Facturación

1. Planifica las actividades de prefacturación de los servicios de Boliviatel.

2. Analiza y direcciona por tipo de atención.

- Llamadas terminadas por BZ, Procedimiento a)
- Recalculo de tarifas para Boliviatel, Procedimiento b)
- Carga, modificación de Tarifas para Boliviatel, Procedimiento c)
- Incremento de crédito a clientes Boliviatel, Procedimiento d)

## **a) LLAMADAS TERMINADAS DIRECTAMENTE POR BZ BOLIVIA TEL**

### **Analista NOCC**

1. Ingresa al sistema y ejecuta el programa en la PC que se encuentra conectada a la central BZ.
2. Baja los registros de cada una de las centrales de acuerdo a una agenda pre determinada.

### **Analista Senior Mod. Fact. Cob. I (División Tecnologías de Información)**

3. Genera y analiza el reporte de tráfico telefónico diario en sistema.
4. Ingresa al sistema y lee los archivos del Billing en carpetas compartidas.
5. Ejecuta procesos de carga de registros y realiza la búsqueda de accesos.
6. Realiza la tasación de tarifas.
7. Analiza los costos de entrada y salida y al mismo tiempo asigna la ruta.
8. Efectúa el arreglo del predial según carrier.
9. Enumera los registros con identificador de transacción.
10. Aplica transacciones al sistema Logistic One.
11. Revisa la carga y ejecución del proceso, con lo que concluye el procedimiento.

## **b) RECALCULO DE TARIFAS PARA BOLIVIA TEL**

### **Gerencia Comercial**

1. Recibe solicitud de modificación de tarifas de parte de la unidad interesada, que pueden ser: División Ámbito Regulatorio e Interconexión, Departamento Marketing, Departamento Relaciones Comerciales, Telefonía Pública.
2. Analiza la solicitud.
  - Si la solicitud es procedente, al paso siguiente
  - Si tiene observaciones, devuelve a la Unidad solicitante.
3. Elabora comunicado para proceder con la modificación tarifaria.

- Original, División Ambito Regulatorio e Interconexión.
- Copia 1, División Facturación.
- Copia 2, Archivo.

#### **Encargado Carrier Service.**

4. Recibe comunicado y analiza solicitud de modificación de tarifas.
  - Si la solicitud tiene observaciones, vuelve al paso 2.
  - Caso contrario, al paso siguiente.
5. Procede a modificar las tablas considerando las especificaciones establecidas contemplando los destinos, fechas y horarios, sean estos normal o reducido.

#### **Encargado Facturación Boliviattel**

6. Ingresa al sistema Logistic One y verifica las modificaciones tarifarias, mismas que deben estar establecidas por: Regional, Forma de pago, Según clientes, Sucursales, Cuentas, Fecha de inicio y Fecha final.
7. Cierra el sistema, concluyendo el procedimiento.

### **c) CARGA O MODIFICACION TARIFAS BOLIVIA TEL**

#### **Jefe División Núcleo de Datos y Video**

1. Recibe el formulario “Desarrollo del Producto Boliviattel” (DPB), para efectuar la carga y/o modificación de costos a solicitud de Asesoría Legal, Regulación e Interconexión y Servicios de Apoyo.
2. Revisa información del formulario DPB.
  - Si la solicitud es adecuada, al paso siguiente.
  - Caso contrario, devuelve el formulario a la unidad solicitante.
3. Direcciona por tipo de solicitud
  - ❖ Si es costos, al paso siguiente
  - ❖ Si es tarifas, al paso 8.
4. Ingresa al sistema y selecciona del menú la opción administración de costos.
5. Ingresa a la opción carga y/o modificación de costos carrier.
6. Busca la opción DDI y/o DDN a ser modificado para su actualización.

7. Inicia seguimiento y mantenimiento de tablas.

#### **Encargado Facturación BOLIVIA TEL – GUS - INVOICE**

8. Recibe el formulario “Desarrollo del Producto Boliviatel” (DPB), para efectuar la carga y/o modificación tarifas a solicitud del Departamento de Marketing, Ventas o Telefonía pública.
9. Revisa información del formulario DPB.
  - Si la solicitud no tiene observaciones, al paso siguiente.
  - Caso contrario, devuelve el formulario a la unidad solicitante.
10. Ingresa al sistema y selecciona del menú opción Administración de Tarifas y Ventas.
11. Ingresa a opción de carga y/o modificación de tarifas y ventas.
12. Selecciona tabla de tarifas y destinos a ser modificados para su actualización.
13. Actualiza la información de acuerdo a lo solicitado y cierra las opciones de modificación de tarifas del sistema.
14. Inicia seguimiento y mantenimiento de tablas.

#### **Analista División Tecnologías de Información.**

15. Ingresa al sistema y verifica la información en el sistema Query de tablas para mantenimiento.

#### **Jefe División Núcleo de Datos y Video**

16. Recibe la información vía sistema y ejecuta proceso de comparación y control de calidad.
17. Verifica si existen errores
  - Si existen errores, al paso siguiente.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
18. Corrige los errores con lo que concluye el procedimiento.

#### **Encargado Facturación BOLIVIA TEL – GUS - INVOICE**

19. Recibe la información vía sistema y ejecuta proceso de comparación y control de calidad.
20. Verifica si existen errores.
  - Si existen errores, al paso siguiente
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
21. Corrige tablas erróneas, con lo que concluye el procedimiento.

#### **d) INCREMENTO DE CREDITO A CLIENTES BOLIVIA TEL**

##### **Operador Call Center- Counter Regional**

1. Detecta en sistema Logistic One, solicitud de incremento de crédito a clientes Boliviatel, denominado "Código 62" (saldo insuficiente).
2. Analiza status del cliente y ciudad base en sistema Logistic One.
3. Analiza facturación mensual e histórico del cliente.
4. Analiza si es cuenta controlada (con monto definido por mes).
5. Analiza frecuencia de solicitud de incremento reciente.
6. Determina monto a incrementar en base a cumplimiento de parámetros anteriores verificando factibilidad de incremento.
  - Si el monto es mayor a Bs. 80.000, al paso 8.
  - Caso contrario, al paso siguiente.
7. Procede a incrementar crédito en proporción a su consumo.
  - Si no puede incrementar por ser feriado, al paso siguiente.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
8. Remite e-mail a Supervisor Call Center.

##### **Supervisor Call Center**

9. Revisa antecedentes en sistema Logistic One, analizando la factibilidad de incremento.
  - Si es factible, al paso siguiente.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
10. Procede a incrementar crédito a cuenta de cliente (monto que alcanza hasta Bs. 80.000), utilizando código genérico de supervisión.
  - Si monto es mayor a Bs. 80.000, al paso siguiente.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.
11. Remite e-mail a Encargado Facturación Boliviatel.

##### **Encargado facturación Boliviatel**

12. Revisa en sistema Logistic One comportamiento histórico de clientes Boliviatel que tienen "código 62", analiza si es factible incrementar crédito mayor a Bs. 80.000.-

- Si es factible incremento mayor a Bs. 80.000, al paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

13. Incrementa crédito mayor a Bs. 80.000.-.

14. Remite e-mail a Supervisor Call Center, comunicando que el incremento ha sido realizado.  
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
Archivos Billing	I	A	1	0
Formulario Definición del Producto Boliviattel	F	M	1	1
Formulario Cargado de Costos-Tarifas	F	A	1	1
Comparación y control de calidad	F	A	1	0
Email (correo electrónico)	I	M	1	0

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

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Tareas básicas e indispensables para la realización de la facturación de BOLIVIA TEL de manera oportuna y eficaz	Revisando reportes sistema Logistic One	División de Facturación	Encargado Facturación Boliviattel	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\left( \frac{\text{Datos de facturación Boliviattel correctos}}{\text{Cantidad de datos de facturación Boliviattel}} \right) * 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	100 % Satisfactorio < a 100% Observado				



	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Errores de facturación	Controlando	División Facturación	Encargado facturación BOLIVIA TEL	Permanen-temente
<b>FÓRMULA</b>	$\left( \frac{\text{Errores de facturación Boliviatel observados}}{\text{Numero de reclamos Facturación Boliviatel}} \right) * 1000$				
<b>PARÁMETRO</b>	<div> <div>&lt;= a 1 por mil</div> <div>Optimo</div> <div>&gt;= a 1 por mil</div> <div>Observado</div> </div>				

## IV. ANEXOS

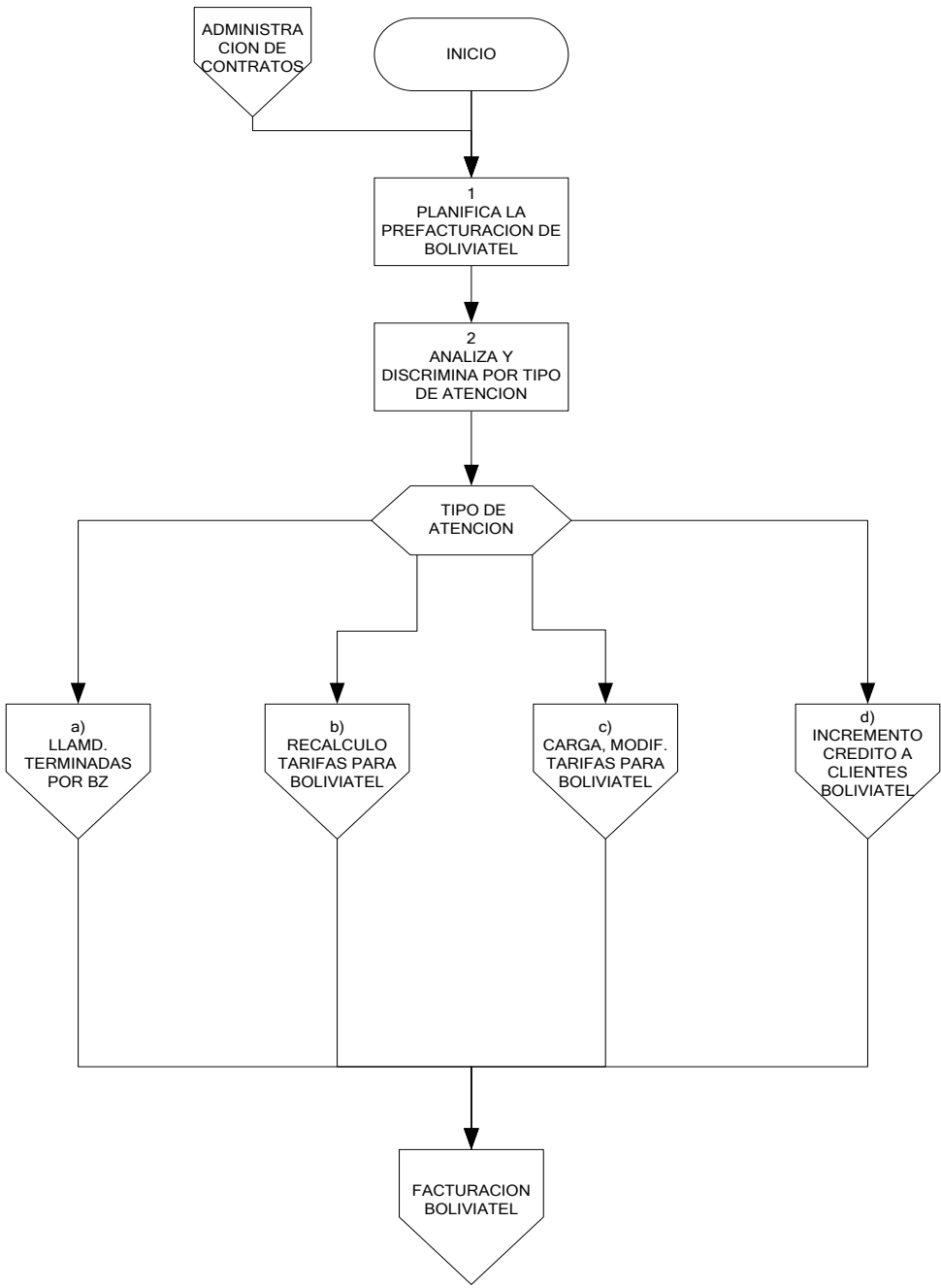
Anexo 1. - Flujograma Procedimiento General

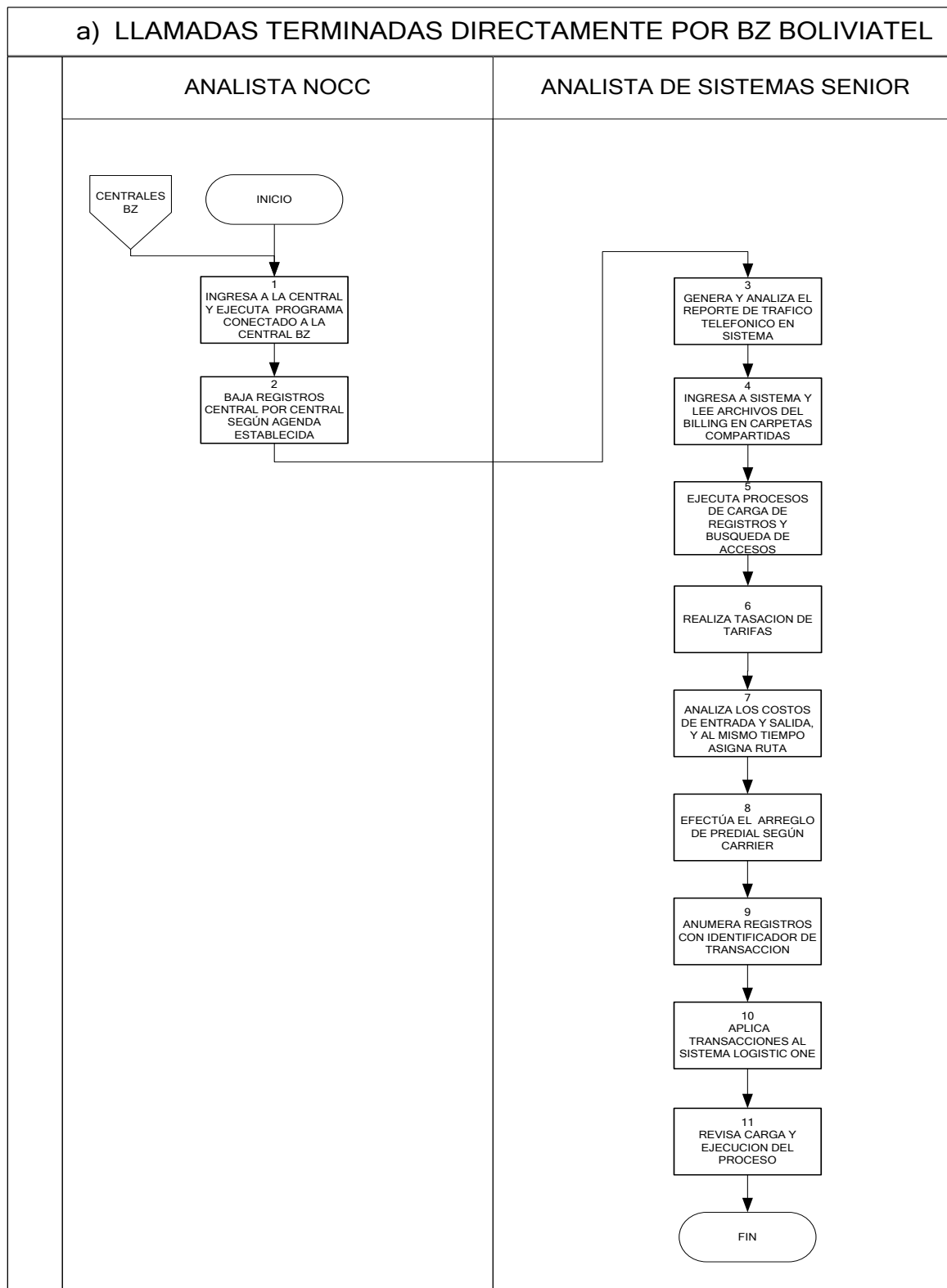
Anexo 2. - Flujograma Procedimientos

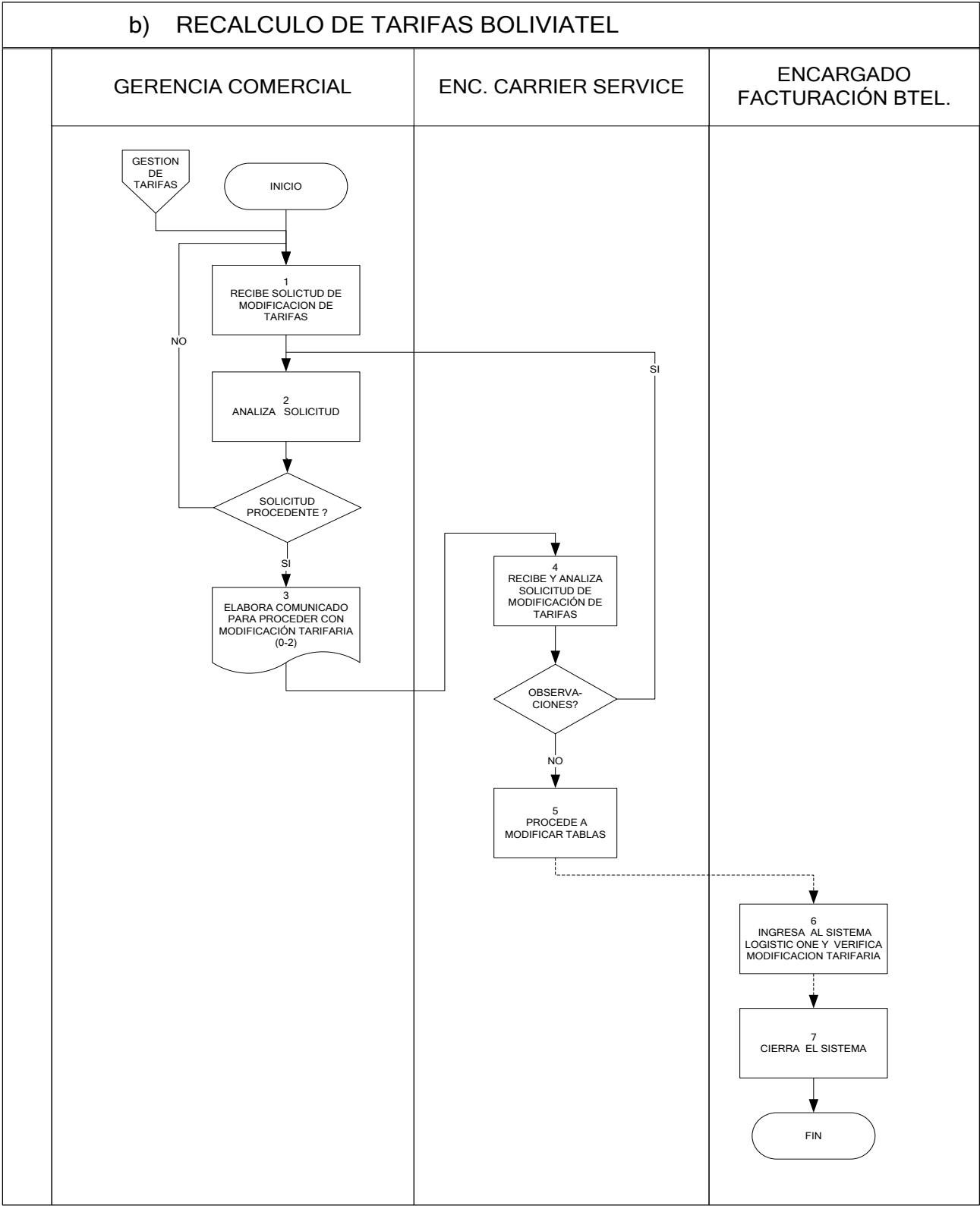
Anexo 3. – Formulario

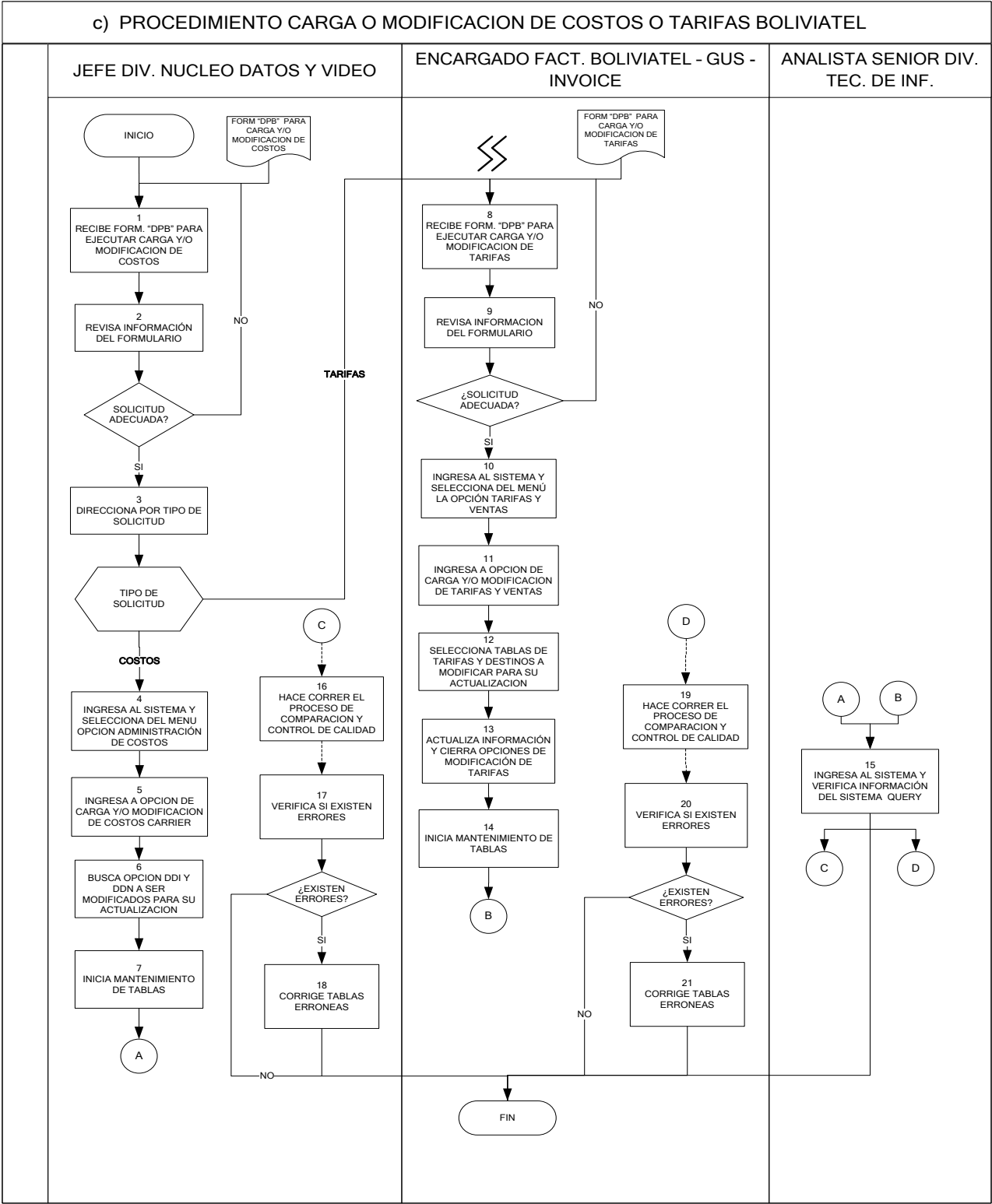
PROCEDIMIENTO: PRE FACTURACION BOLIVIA TEL

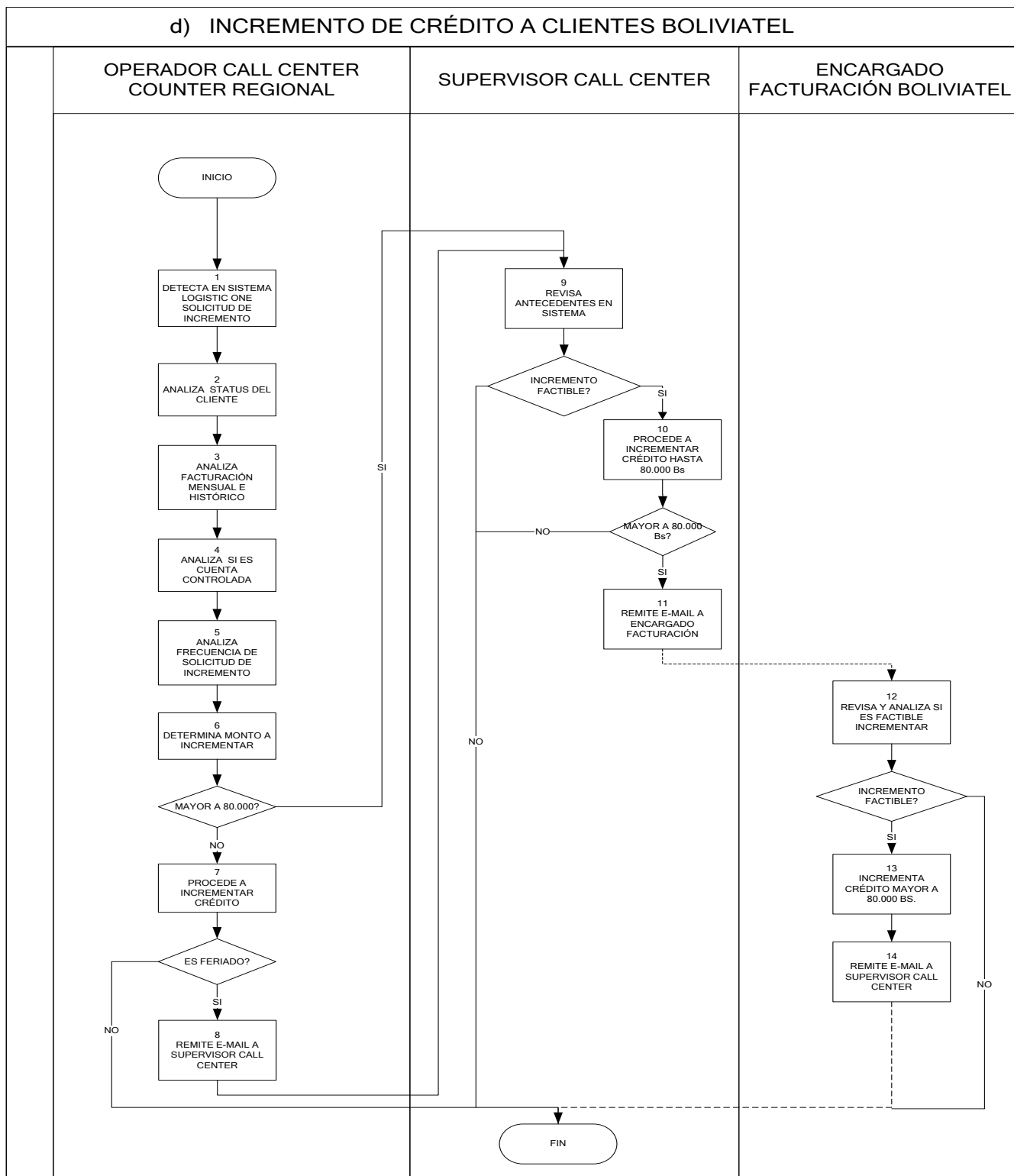
JEFE DIVISI3N FACTURACI3N











Anexo 3.-

<b>FORMULARIO "DEFINICION DEL PRODUCTO BOLIVIA TEL"</b>										GA-DFC-FRM-F02
<b>I. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO / SERVICIO: (Marcar la casilla del servicio a modificar)</b>										
<b>SERVICIOS BASICOS</b>										
1 SERVICIO LARGA DISTANCIA GUS						MODIFICAC. DE TARIFA				
2 SERVICIO LARGA DISTANCIA RESIDENCIAL						PROMOCION				
3 SERVICIO LARGA DISTANCIA TP						VALOR AGREGADO				
4 SERVICIO LARGA DISTANCIA ENTRANTE						CREACION NUEVO PLAN				
5 SERVICIO LARGA DISTANCIA SALIENTE						MODIFICAC. DE CÓDIGO				
<b>SEGMENTO</b>						<b>SEGMENTO</b>				
<b>CARRIER</b>						<b>CLIENTES</b>				
TODOS						TODOS				
ESPECIF						ESPECIF				
<b>II. CARACTERISTICAS PRINCIPALES:</b>										
DENOMINACION PRODUCTO / SERVICIO						<div></div> (Escribir con letra imprenta la categoria del producto definido)				
DENOMINACIÓN COMERCIAL:						<div></div> (Escribir con letra imprenta la OFERTA COMERCIAL)				
ACTIVIDAD A REALIZARSE:						<div></div> (Escribir con letra imprenta la ACTIVIDAD A REALIZARSE si se requiere)				
<b>VIGENCIA</b> (Período):										
FECHA DE INICIO			FECHA FINAL			NUEVA FECHA FINAL				
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO		
OBSERVACIONES: <div></div>										
<b>FIRMAS DE CONFORMIDAD:</b>										
DPTO. REL. COMER.			DIV. REGULACION E INTERC.			DPTO. MARK. Y COMUN.			GERENTE DE AREA	
<b>III. PARAMETRIZACION</b>										
	ORIGEN	DESTINO	TARIFA	REDONDEO	HORARIO					
1										
2										
3										
4										
5										
<b>NOTA.</b> ADJUNTAR TABLA TARIFARIA SI SU COMPLEJIDAD ASI LO REQUIERE										
Nombre del Resp. de cargado:						<div></div>				
<b>CONTROL DE EJECUCION</b>										
CODIGO INTERNO CARRIER SERVICE						<div></div>				
<b>IV. APLICACIÓN Y COMUNICACIÓN (La Div. Regulación e Interconexión será responsable de comunicar)</b>										
NUMERO DE REGISTRO						FECHA DE PUBLICACION :				
ENVIO A LA SITTEL										
<div></div>						<div></div> DIA MES AÑO				
RADIO O PRENSA:						<div></div>				
SE COMUNICA CON NOTA A:										
DIV. PLAT. SERV. AL CLIENTE										
DIVISION FACTURACION										
GERENCIA COMERCIAL										
Nº DE NOTA										
Nº DE NOTA										
Nº DE NOTA										
FECHA ELABORACION:										
						HORA	MIN.	DIA	MES	AÑO

**Nota:** Cualquier tachadura o enmienda anula el presente formulario