



GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 21
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CENTRO DE LLAMADAS	Código Nro. GC-PRC-OPE-ASE-02

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	5
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	21
IV	ANEXOS	21

FIRMA					
2	Revisión	Ago-2022	M. Bermudez	Responsable	Lidia Taborga
				Cargo	G. Relación y Exp. Con el Cliente
0	Aprobado	Dic-2014	A. Rocha	Responsable	F. Aldazosa
				Cargo	G. Comercial
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I) ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN SERVICIOS "CENTRO DE LLAMADAS"

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la atención e información oportuna según indicadores de la ATT de los siguientes servicios: 101 (Reclamos Técnicos), 104 (Números telefónicos), 800131313 (Boliviatel), 4639999 (Telefonía Pública), también los servicios no medidos: 102 (Facturación), 103 (Instalaciones), 4200224 (Guía Comercial), 4251000 (Central Telefónica), 4522222 (Televisión por cable), 800130001 (Mio-Shopper), y llamadas a clientes prepago.

c) ALCANCE

Inicia con la recepción de la llamada del cliente y concluye con la prestación del servicio de información y/o registro de órdenes en el Sistema Informático correspondiente.

d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Centro de Llamadas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencias de Área
- División Relación con el Cliente
- División Gestión de Recursos
- Unidades de Trabajo de la empresa

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos/Servicios (COM-DSC-P02)	Instalaciones y Traslados (TEC-DPA-P01)

f) DEFINICIONES

Cabecera: Centro de la Red encargada de agrupar y tratar los diversos contenidos que se van a transmitir por la Red

Cable Coaxial: Es un tipo de cable que se utiliza para transmitir señales de electricidad de alta frecuencia

Cable Satelital: La Televisión por satélite es un método de transmisión televisiva consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que ésta pueda llegar a otras partes del planeta.

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

Daño a Producto: Reporte por parte del suscriptor por concepto de fallas técnicas. El daño reportado puede afectar uno o varios de los componentes del producto.

Diagnóstico: Evaluación que un operador de prueba realiza acerca de un daño reportado por el usuario del producto

Elastic: Gestor de llamadas que utiliza el CALL CENTER

Elementos de Red: Elemento o Unidad administrable que une uno o más dispositivos de manera física o lógica, los cuales en su conjunto conforman una red.

Falla Técnica: Problema de funcionamiento en la red de telecomunicaciones, que interrumpe el servicio por causas atribuibles y no atribuibles al cliente.

GSI: Sistema que permite alertas de reiteración de daños

Llamadas Recibidas: Llamadas atendidas y abandonadas que hacen al total de llamadas.

Llamadas Atendidas: Llamadas contestadas dentro y fuera del tiempo establecido.

Llamadas Abandonadas: Llamadas que ingresan al sistema ELASTIC y que no son contestadas por un operador.

NOCC: Networking Operation Command Center (Centro de funcionamiento de la Red)

Orden de Trabajo: Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios efectuados por los clientes.

Producto: Servicio contratado por el cliente a la empresa.

Saldo insuficiente: Monto mínimo que le dificulta efectuar llamadas

Servicio 101: Número de servicio de asistencia técnica e información de llamadas por fallas técnicas (daño a producto) de servicios Corporativos: Telefonía Fija, Internet y Televisión.

Servicio 102: Servicio que brinda información telefónica al usuario sobre monto de facturación de un producto y/o acción telefónica

Servicio 103: Número de servicio habilitado para brindar información telefónica al cliente por concepto de instalaciones nuevas y traslados de servicios: Telefonía Fija, Televisión, Banda Ancha, Servicios de Ingeniería, etc.

Servicio 104: Número de servicio que informa sobre el número telefónico de clientes, sean éstos personas jurídicas o personas naturales

Servicio 4200224: Servicio telefónico de GUIA COMERCIAL brindado a clientes que soliciten su registro sean estos: naturales, profesionales, empresas, comercio, etc. cuyo costo es de Bs. 5 cobrados en la factura recurrente. Los mismos que no están registrados en la guía telefónica.

Servicio 4251000, Central Privada de COMTECO R.L., que interconecta con números internos, correspondientes a personal de la Cooperativa.

Servicio 4522222: Servicio que brinda información de Tv paga y Go On.

Servicio Boliviatel 800131313: Servicio que brinda información de códigos de área Nacional e Internacional, operatoria y/o procedimiento de llamadas, consumo y facturación por el servicio; asimismo la verificación e incremento de saldos.

Servicio MIO Y Ventas SHOPPER 800130001: Servicio que brinda información de marcación y crédito de líneas móviles, e información de Ventas de productos y servicios mediante la página de Shopper.

Servicio Telefonía Publica 4639999: Servicio que brinda asistencia técnica según requerimiento del usuario.

Seguimiento a Daño: Es el seguimiento al cumplimiento de los plazos de tiempo regulatorio para la reparación de las fallas técnicas, en función del diagnóstico y complejidad de los mismos.

Sistema Logistic One: Sistema integral de autorizaciones de llamadas de Facturación y Cobranzas

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de Software que integra los procesos de venta, gestión de solicitudes, quejas, daños y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones

Sistema PAC: Sistema utilizado para consulta de Certificados de Aportación (acciones)

Sistema "P_EMPLEADOS": Sistema informático desarrollado para manejo de información de números telefónicos internos para uso de la empresa.

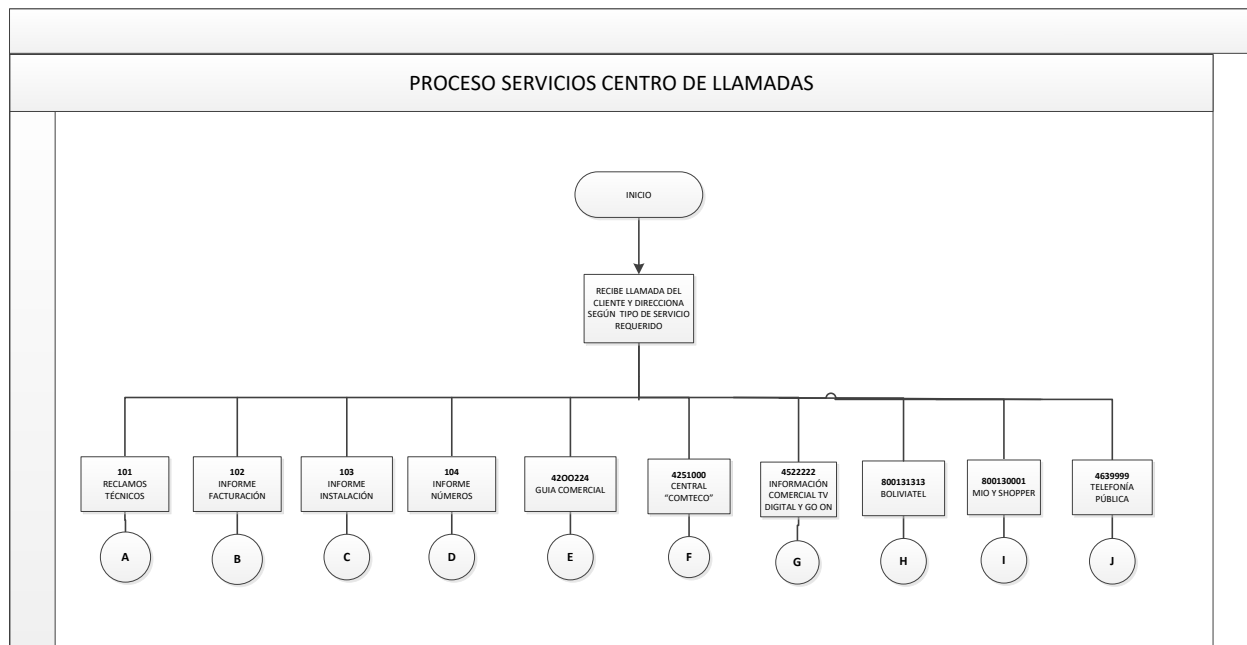
Tablero de Control Smartflex: Muestra toda la información pendiente de atención a nivel cliente. El seguimiento de daños a producto debe ser a nivel componente de producto.

Tipos de órdenes: Las órdenes de trabajo pueden pasar por los siguientes estados: registrada, asignada, anulada, ejecutada y cerrada.

Unidad de Trabajo: Grupo de funcionarios que realizan trabajos de planta externa.

Zona Operativa: Agrupación lógica de sectores, utilizada para la distribución de los trabajos de las unidades por medio de la disponibilidad de la misma.

DIAGRAMA GENERAL SERVICIOS CENTRO DE LLAMADAS

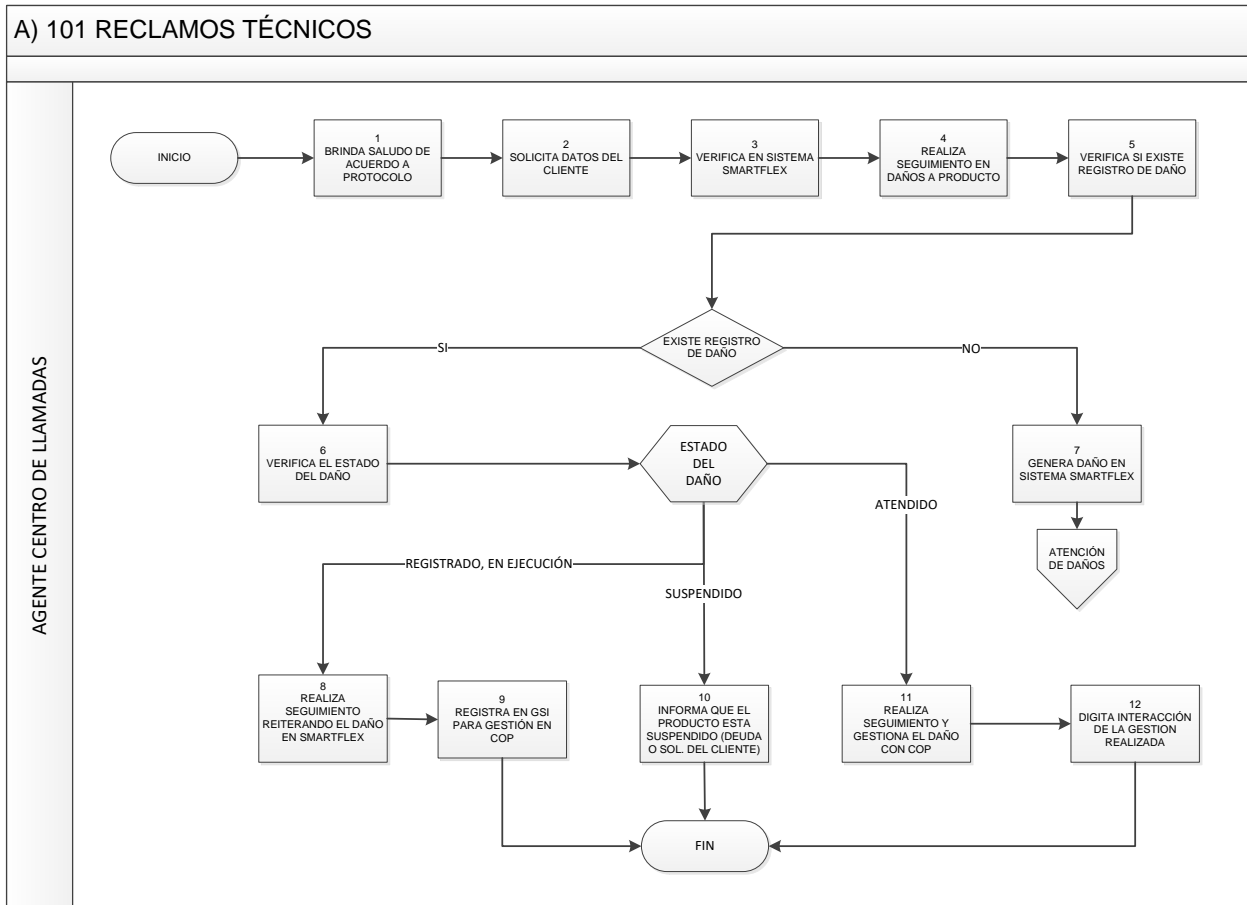


II) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente proceso comprende:

- A) 101 Reclamos Técnicos
- B) 102 Información Facturación
- C) 103 Información Instalaciones
- D) 104 Información de números telefónicos
- E) 4200224 Información Guía Comercial
- F) 4251000 Central Telefónica "COMTECO R.L."
- G) 4522222 Información TV – paga y Go On Tv
- H) 800131313 Boliviatel
- I) 800130001 MIO-SHOPPER
- J) 4639999 Telefonía Pública
- K) Clientes Prepago

A) 101 RECLAMOS TÉCNICOS



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda Saludo de acuerdo a protocolo

- 1.1. Solicita la información requerida

2. Solicita datos del cliente

- 2.1. Solicita número de servicio telefónico, número de contrato, número de carnet de identidad

3. Verifica en Sistema Smartflex

- 3.1. Carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE**

4. Realiza seguimiento en pestaña daños a producto

- 4.1. Ingresa a pestaña Daños a Producto

5. Verifica si existe registro de daño en sistema

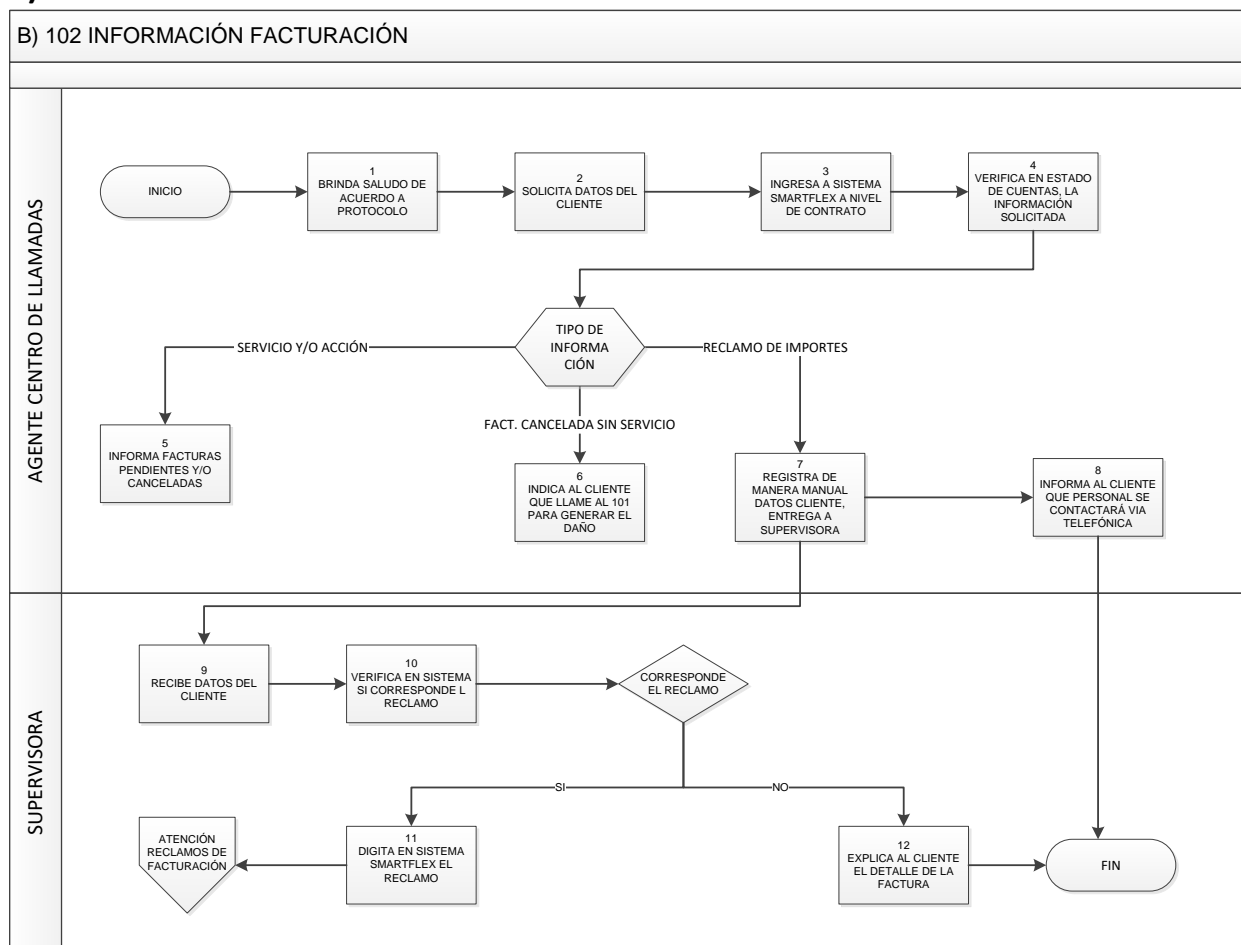
- Si existe registro de daño, continua en paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 7

6. Verifica el estado del daño en Sistema Smartflex

- Si la orden de trabajo se encuentra en estado Registrado ó en Ejecución, continúa con paso 8

- Si el producto se encuentra en estado Suspendido, continua con paso 10
 - Si la orden de trabajo se encuentra en estado Atendido y no está con servicio, continúa con paso 11
- 7. Genera un daño en Sistema Smartflex, continúa con procedimiento Atención de Daños Técnicos (OPE-PAS-P04)**
 - 8. Realiza seguimiento de la orden de trabajo reiterando en Sistema Smartflex el daño con la misma causal**
 - 9. Registra en sistema GSI para la gestión correspondiente de Centro de Operaciones, concluyendo el procedimiento**
 - 10. Informa al cliente que el corte del servicio es por falta de pago o a solicitud del cliente, concluyendo el procedimiento**
 - 11. Realiza seguimiento en sistema del último registro de daño a producto sin solución**
 - 11.1. Gestiona con centro de operaciones para la atención prioritaria de acuerdo a segmentación de clientes
 - 12. Digita una Interacción de la gestión realizada, concluyendo el procedimiento.**

B) 102 INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda Saludo de acuerdo a protocolo

1.1. Solicita la información requerida

2. Solicita datos del cliente

2.1. Solicita número de servicio telefónico, número de contrato, número de carnet de identidad

3. Ingresar a Sistema Smartflex de acuerdo al dato proporcionado por el cliente

3.1. Carpeta Punto Único, módulo **CNCRM_FVE**

4. Verifica en Estado de Cuentas la información del servicio solicitado

4.1. Verifica información de telefonía fija, internet, televisión y Acción telefónica

- Si es información de facturación de producto y/o aportes al Certificado de Aportación, continua con paso siguiente
- Si es reclamo de factura cancelada y sin servicio, continua con paso 6
- Si es un reclamo por cobro excesivo de consumo, continua con paso 7

5. Informa importes de facturas pendientes, canceladas y/o acciones

5.1. Monto adeudado, lugares, fechas de pago, etc., concluye el procedimiento

6. Informa al cliente que debe llamar al 101 para la generación de daño a producto

7. Informa a cliente que personal correspondiente se contactará vía teléfono

7.1. Deriva de manera manual los datos del cliente a Supervisión y concluye el procedimiento

SUPERVISORA CENTRO DE LLAMADAS

8. Recibe de manera manual datos del cliente

9. Verifica en sistema si corresponde realizar un reclamo

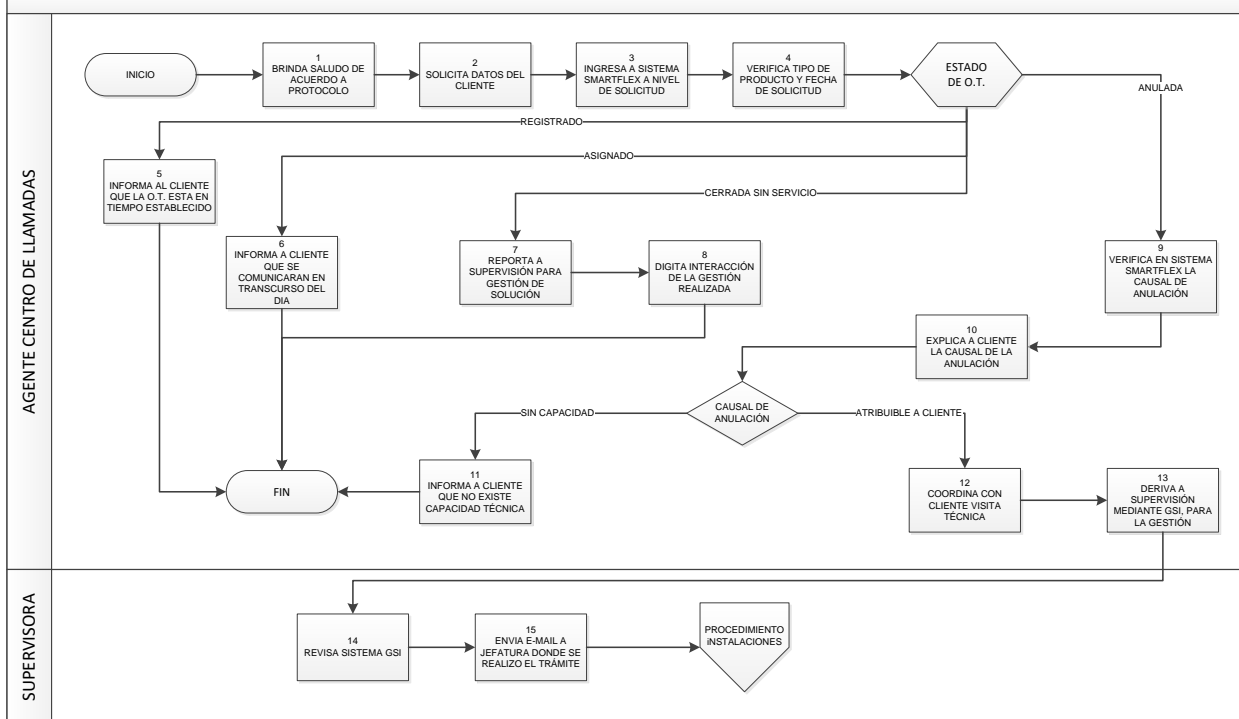
- Si corresponde el reclamo , continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 11

10. Digita en Sistema Smartflex el Reclamo económico, continuando con procedimiento Atención Reclamos de Facturación (FIN-FAC-P03)

11. Explica al cliente mediante llamada telefónica el detalle de la factura, concluyendo el procedimiento.

C) 103 INFORMACIÓN INSTALACIONES

C) 103 INFORMACIÓN DE INSTALACIONES



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda Saludo de acuerdo a protocolo

1.1. Solicita la información requerida

2. Solicita datos al cliente

1.1. Solicita número de servicio telefónico, contrato, carnet de identidad.

3. Ingresar a Sistema Smartflex con el dato otorgado por el cliente

4. Verifica tipo de producto y fecha de creación de la venta o traslado

4.1. Ingresar Sistema Smartflex CNCRM_FVE haciendo seguimiento a las órdenes de trabajo:

- Si la orden de trabajo se encuentra en **estado registrado**, continúa con paso 5
- Si la orden de trabajo se encuentra en **estado asignado**, continúa con paso 6
- Si la orden de trabajo se encuentra en **estado cerrado (sin servicio)**, continúa con paso 7
- Si orden de trabajo se encuentra en **estado anulado**, continúa con paso 9

5. Informa al cliente que la instalación o traslado del producto está dentro del plazo establecido de 1 a 10 días, concluyendo con procedimiento.

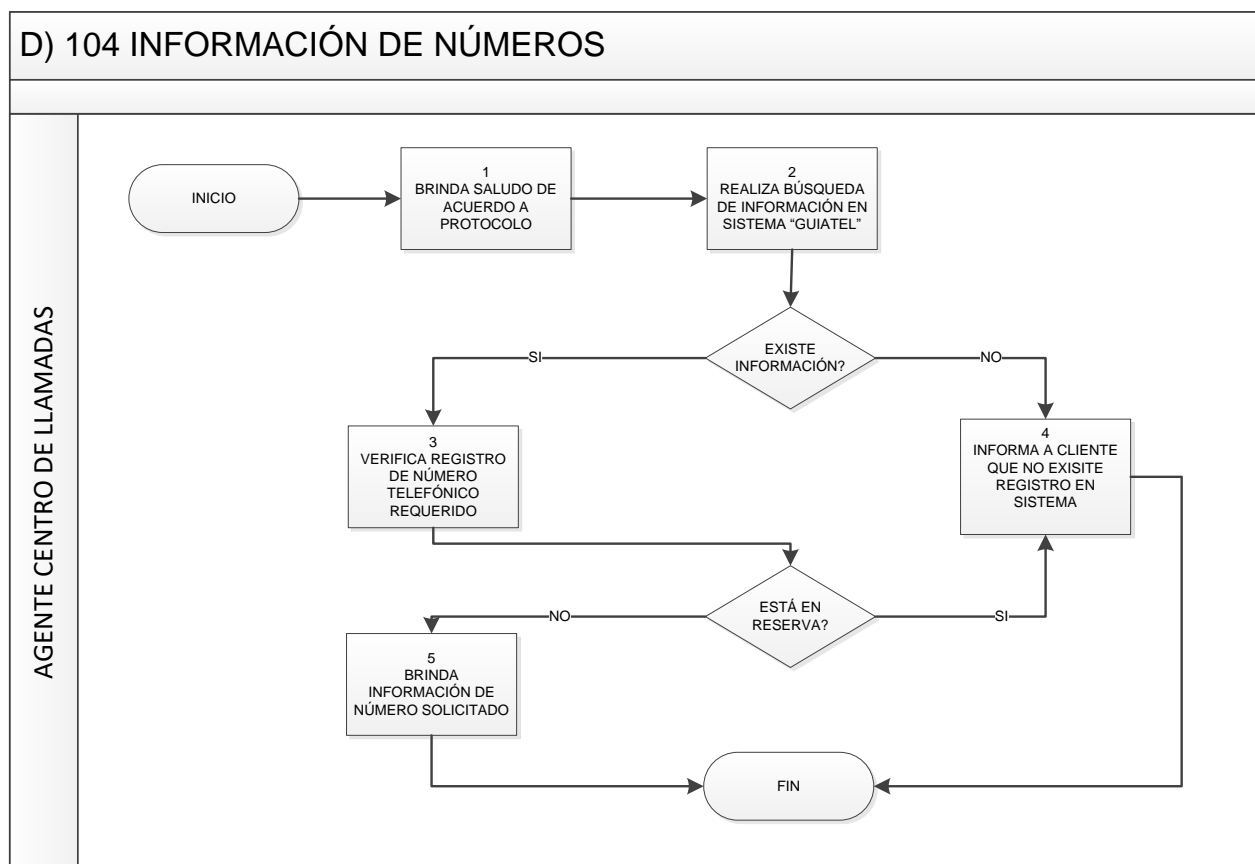
6. Informa al cliente que se realizará la gestión y se comunicarán mediante llamada telefónica en el transcurso del día

- 7. Reporta vía teléfono a Supervisión y operador de la zona para atención prioritaria de orden cerrada sin solución**
 - 7.1. Deriva mediante sistema GSI para la gestión correspondiente en Centro de Operaciones, concluyendo procedimiento
- 8. Digita una interacción en Sistema Smartflex de la gestión realizada, concluyendo el procedimiento.**
- 9. Verifica en Sistema Smartflex la causal de anulación**
 - 9.1. Revisa si la anulación es por asignación datos técnicos, abonado ausente, dirección errónea.
- 10. Explica a cliente el motivo de la anulación**
 - Si la anulación es por falta de capacidad técnica, continua con paso siguiente.
 - Si la anulación es atribuible al cliente, continúa con paso 12
- 11. Informa al cliente que no es factible su solicitud de instalación por falta de capacidad técnica, concluyendo el procedimiento**
- 12. Coordina con cliente día, hora aproximada de visita y solicita dirección exacta para su nueva digitación**
- 13. Deriva a supervisión mediante boleta manual para su correspondiente gestión**

SUPERVISORA CENTRO DE LLAMADAS

- 14. Revisa boleta manual entregada por el agente.**
- 15. Envía mediante e-mail a Jefatura del sector donde realizaron el trámite para la nueva digitación del servicio y concluye el procedimiento.**

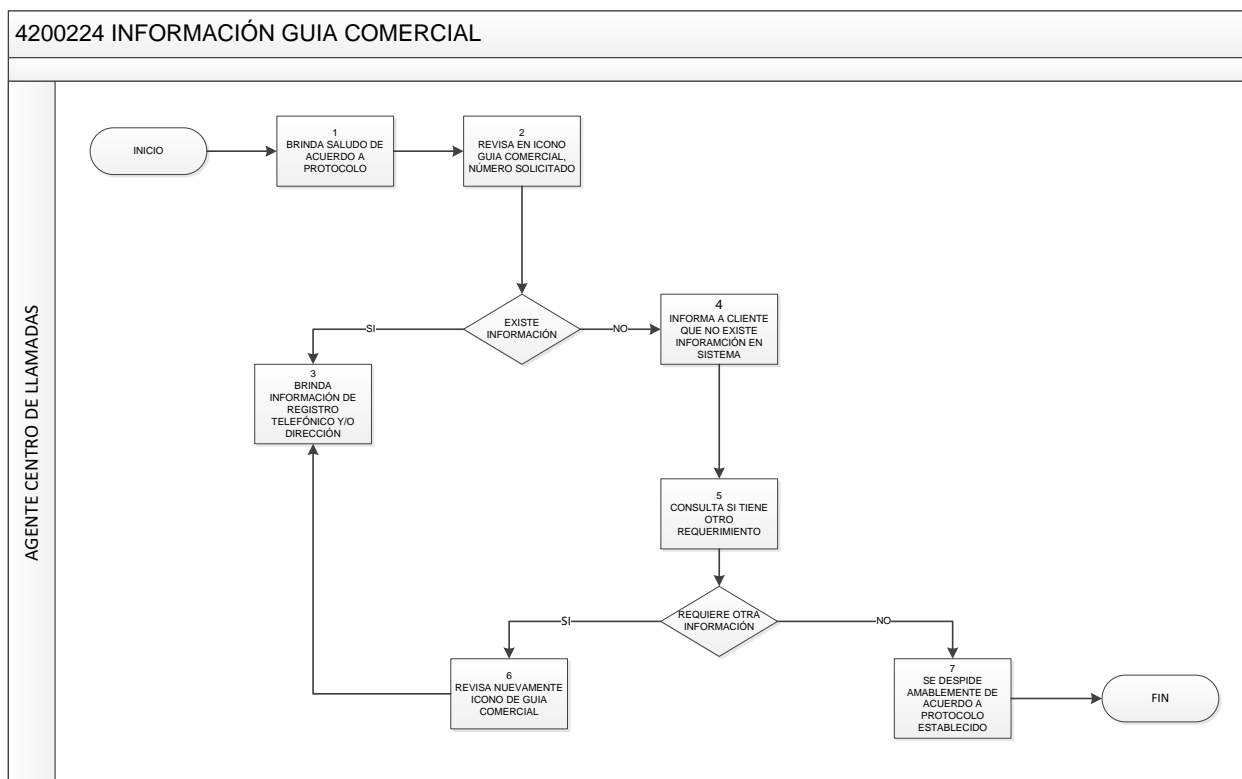
D) 104 INFORMACIÓN NÚMEROS TELEFÓNICOS



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. **Brinda Saludo de acuerdo a protocolo**
 - 1.1. Solicita la información requerida
2. **Realiza búsqueda de información en Sistema Guiatel**
 - Si existe la información solicitada, continua con paso siguiente
 - Si no existe la información solicitada, continúa con paso 4
3. **Verifica registro de número telefónico requerido por el cliente y determina:**
 - Si el número telefónico está en reserva, continúa con paso siguiente
 - Si el número telefónico no está en reserva, continúa con paso 5
4. **Informa al cliente que no existe registro en sistema y se despide amablemente usando protocolo de despedida establecido, concluyendo el procedimiento.**
5. **Brinda información de registro telefónico solicitado, concluyendo el procedimiento.**

E) 4200224 INFORMACIÓN "GUIA COMERCIAL"



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda Saludo de acuerdo a protocolo

1.1. Solicita la información requerida

2. Verifica consulta de número telefónico en la Guía Comercial utilizando para el efecto información del ICONO

- Si existe registro de número, continúa con paso siguiente
- Si no existe registro de número, continua con paso 4

3. Brinda información de registro telefónico y/o dirección

4. Informa al cliente que no existe registro en sistema

5. Consulta si el cliente tiene otro requerimiento

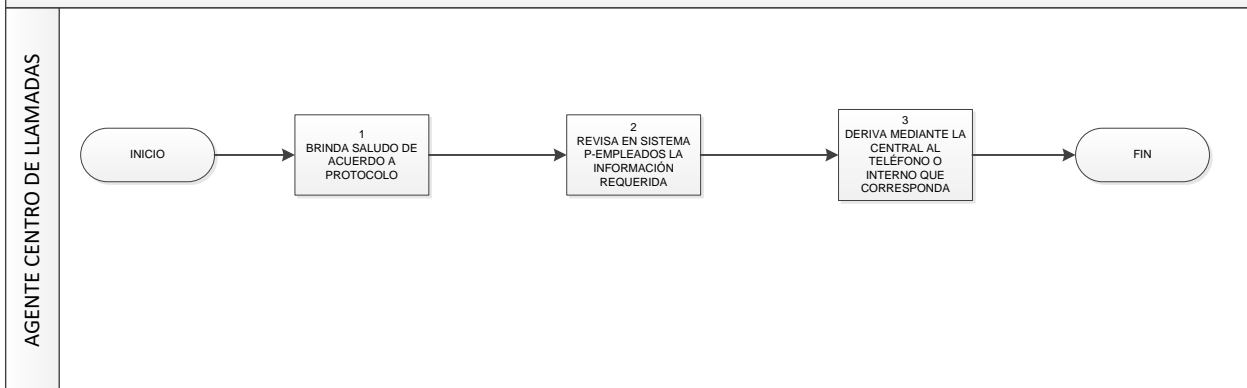
- Si requiere otra información, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 7

6. Realiza nueva consulta al ICONO de Guía Comercial

7. Se despide amablemente del cliente usando protocolo establecido, concluyendo el procedimiento.

F) 4251000 CENTRAL TELEFÓNICA COMTECO R.L

4251000 CENTRAL TELEFONICA COMTECO R.L.

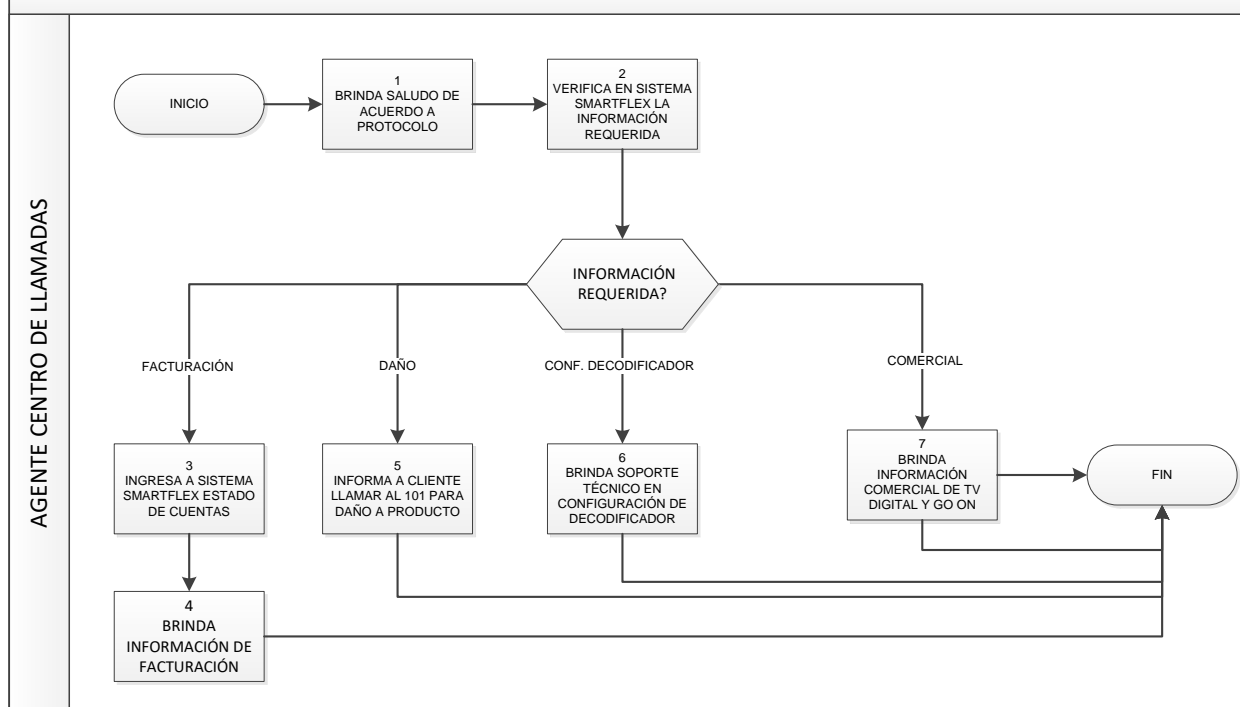


AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. **Brinda Saludo de acuerdo a protocolo**
1.1. Solicita la información requerida
2. **Revisa en sistema informático P_Empleados, número telefónico de interno correspondiente de acuerdo a información requerida**
3. **Deriva mediante la Central al interno o teléfono que corresponda, concluyendo con procedimiento.**

G) 4522222 INFORMACIÓN TV PAGA Y GO ON TV

G) 4522222 INFORMACIÓN TV PAGA Y GO ON TV



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda saludo de acuerdo a protocolo

- 1.1. Solicita la información requerida

2. Verifica en Sistema Smartflex

- 2.1. Solicita número de contrato, teléfono o carnet de identidad
 - Si es información de facturación, continúa con paso siguiente
 - Si no tiene servicio, continua con paso 4
 - Si tiene problema con decodificador, continúa con paso 5
 - Si es información Comercial, continúa con paso 6

3. Ingres a sistema smartflex Estado de cuentas

4. Brinda información a cliente de facturación y concluye el procedimiento

5. Informa a cliente que debe llamar al 101 para registro de daño a Producto, concluye el procedimiento

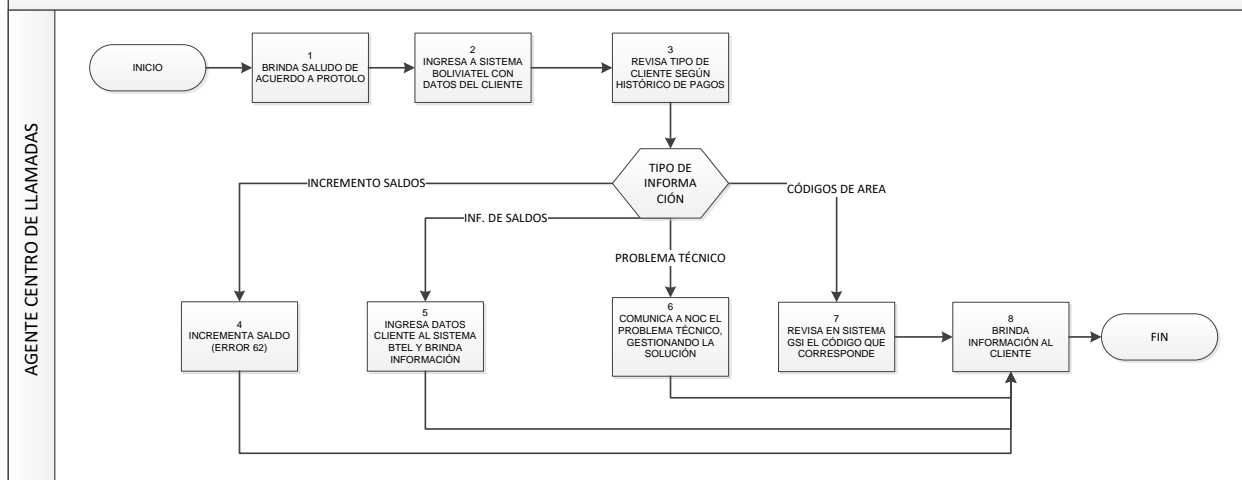
6. Brinda soporte técnico en línea en la configuración de decodificador

- 5.1. Deriva a 101 si el cliente no puede hacer la configuración, concluye el procedimiento

7. Brinda la información comercial de Tv Paga y Go On Tv, concluyendo el procedimiento.

H) 800131313 BOLIVIATEL

H) 800131313 BOLIVIATEL



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda Saludo de acuerdo a protocolo

1.1. Solicita la información requerida

2. Ingresar a Sistema Boliviatel con datos de cliente

2.1. Número de teléfono, carnet de identidad, nombre completo

3. Revisa tipo de cliente según histórico de pagos y resuelve:

- Si requiere incrementar crédito (Error 62), continúa con paso siguiente
- Si requiere información de Saldos, continúa en paso 5
- En caso de problema técnico, continúa en actividad 6
- En caso de solicitar información de códigos, continúa en actividad 7

4. Incrementa saldo en sistema Btel2 (Logistic One), continuando con paso 8

5. Ingresar datos del cliente al sistema Btel 2(Logistic One) y busca la información de saldos, continuando con paso 8

6. Comunica al personal del NOCC para la gestión y brinda información

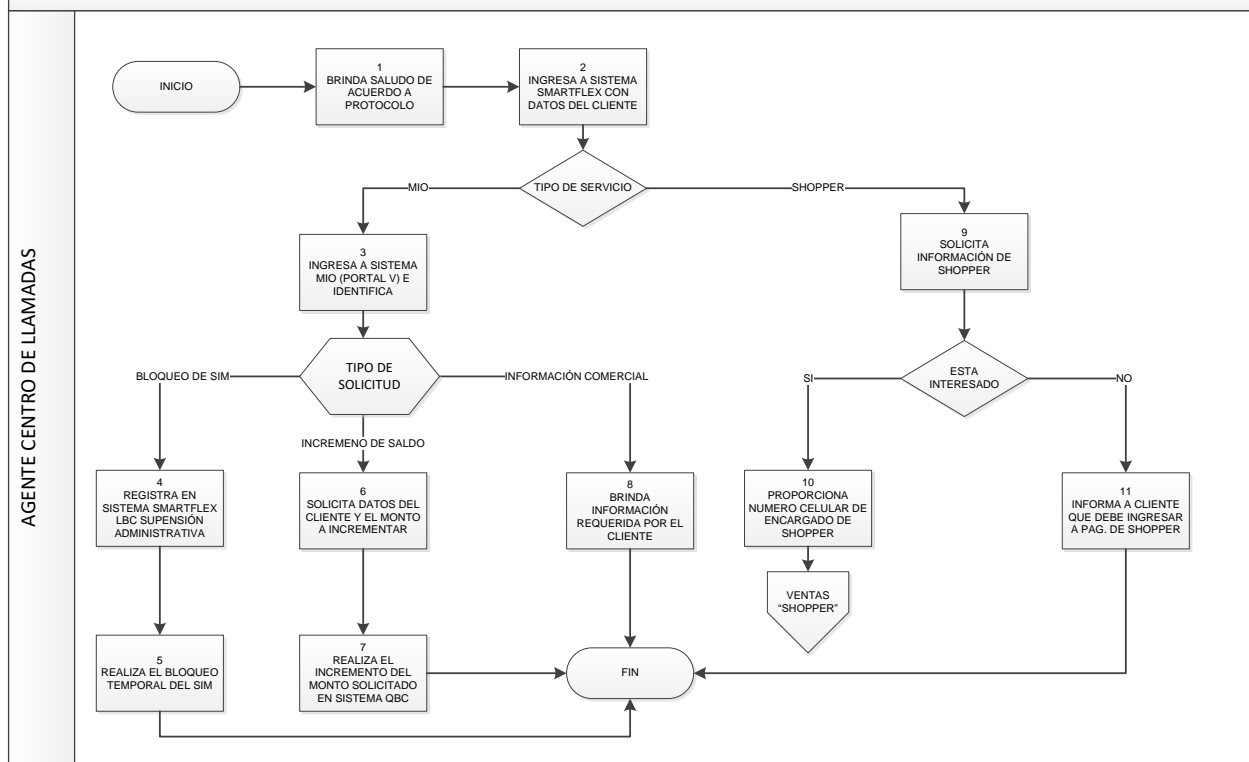
6.1. Dicta número telefónico del cliente, continuando con paso 8

7. Revisa en sistema GSI el teléfono de origen (fijo, móvil o cabina) y el teléfono destino (fijo o móvil) para brindar el código correcto.

8. Brinda información solicitada al cliente, concluyendo el procedimiento.

I) 800130001 "MIO" Y VENTA SHOPPER

I) 800130001 MIO Y SHOPPER



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda saludo de acuerdo a protocolo

1.1. Solicita la información requerida

2. Verifica en Sistema Smartflex datos del cliente

2.1. Solicita número de contrato, teléfono o carnet de identidad

- Si el requerimiento es de MIO, continua con paso siguiente
- Si es información Venta Shopper, continua con paso 9

3. Ingresar número telefónico en sistema MIO

- Si solicita bloqueo del SIM por robo, continúa con paso siguiente
- Si es incremento de saldo, continua con paso 6
- Si solicita información, continua con paso 8

4. Registra datos del cliente en Sistema Smartflex, registrando solicitud en opción LBC Suspensión Administrativa

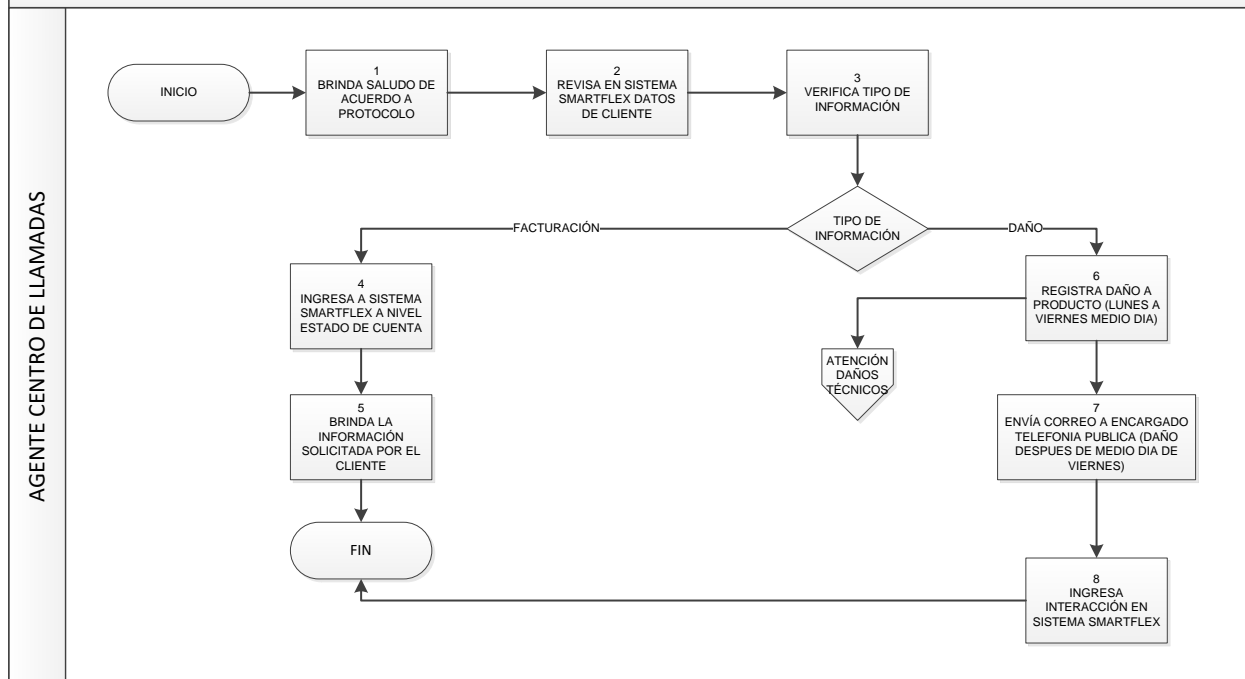
5. Realiza el bloqueo temporal del SIM

5.1. Informa al cliente que si requiere el bloqueo definitivo debe pasar por oficinas Atención al cliente en un lapso no mayor a 5 días, concluyendo el procedimiento.

6. **Solicita datos del cliente y el monto para incrementar de acuerdo al plan**
7. **Realiza el incremento del monto solicitado por el cliente en sistema QBC, concluyendo con procedimiento.**
8. **Brinda información solicitada al cliente, concluyendo el procedimiento**
9. **Consulta a cliente si desea información de Shopper**
 - Si el cliente está interesado en los productos, continua en paso siguiente,
 - Caso contrario , continua con paso 11
10. **Proporciona el número de celular del Encargado de Venta Shopper, continuando con procedimiento Venta Shopper (COM-DSC-P15)**
11. **Informa cliente que debe ingresar a la página Shopper@comteco.com.bo, concluyendo el procedimiento.**

J) 4639999 TELEFONÍA PÚBLICA

J) 4639999 TELEFONÍA PÚBLICA



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Brinda saludo de acuerdo a protocolo

- 1.1. Solicita la información requerida

2. Verifica en Sistema Smartflex

- 2.1. Número de contrato, teléfono, cedula de identidad

3. Verifica tipo de información requerida

- Si la información es facturación, continua con paso siguiente
- En caso de falla técnica, continua con paso 6

4. Ingresar al Sistema Smartflex a nivel de Estado de Cuenta

5. Brinda información solicitada por el cliente

6. Realiza el registro de daño a producto en Sistema Smartflex

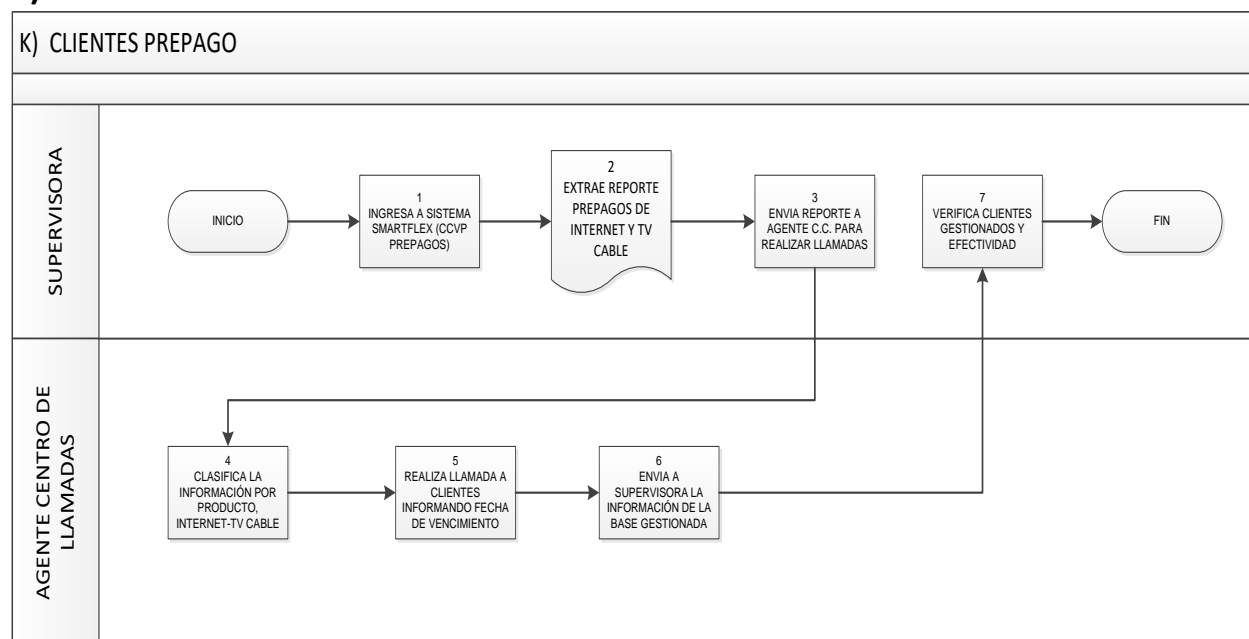
- 6.1. Ingresar daño de Lunes a medio día del Viernes, continua con procedimiento "Atención Daños Técnicos" (OPE-PAS-P04)

7. Envía correo a encargado telefonía pública para su atención si el daño es después de medio día del Viernes hasta el Domingo

- 7.1. Deriva a Nelson Lopez si el daño es después de medio día del Viernes hasta el Domingo

8. Ingresar una interacción en sistema smartflex y concluye el procedimiento

K) CLIENTES PREPAGO



SUPERVISORA CENTRO DE LLAMADAS

1. Ingresar a Sistema Smartflex módulo CCVP Prepagos
2. Extraer reporte de clientes prepagos de servicios Internet y Televisión por Cable
3. Enviar reporte de prepagos a Agentes responsables de generar las llamadas (filtrando por servicios)

AGENTE CENTRO DE LLAMADAS

1. Clasificar la información por servicios (prepagos) TV Cable e Internet
2. Realizar llamadas a clientes informando fecha de vencimiento de sus prepagos para que realicen sus pagos
 - 5.1 Inician llamadas a partir del 25 de mes anterior y concluyen el último día de mes
3. Enviar a Supervisora el reporte de llamadas gestionadas, con los resultados obtenidos

SUPERVISORA CENTRO DE LLAMADAS

4. Revisar en listado cantidad de clientes gestionados y efectividad de las llamadas
Gestión que se traducen en pagos efectivos, concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte Smart Flex	I	A	1	0

(*) Formulario, I=Informe, R= Reglamento, P= Política, RE=Reporte

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de llamadas en forma oportuna y según indicadores de la ATT	Sistemas Smartflex Asternic	Centro de Llamadas	Agente Centro de Llamadas	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de llamadas atendidas dentro de 20 seg.}}{\text{Total de llamadas registradas}} \times 100\%$				
PARÁMETRO	80 % Llamadas atendidas tiempo menor o igual a 20 segundos				

IV.- ANEXOS