

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
V	ANEXOS	6

APROBADO


ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SGC

ELABORADO

VERSION N° 3

TÉCNICO

Por: Div. Gestión de la Calidad

Fecha: Agosto 2008

Por: Div. Provisionamiento
Gestión de la Calidad

Fecha: Noviembre 2013

mlq

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

HABILITACIÓN PBX BOLIVIATEL

b) OBJETIVO

Definir actividades y responsabilidades para habilitar el funcionamiento de una central telefónica PBX para oficina, de acuerdo a requerimiento del cliente, a fin de realizar llamadas a teléfonos móviles, larga distancia nacional e internacional a través del operador Boliviatel.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud del servicio por parte del cliente, instalación, habilitación, activación y finaliza con el archivo del contrato de comodato y documentación respectiva.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Regional Boliviatel.

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

Unidades Participantes:

- Gerencia Técnica
- Gerencia de Negocios
- División Provisionamiento

ENTRADA	SALIDA
	Facturación llamadas terminadas por BZ (GN-DFT-MPD-F01)

f) DEFINICIONES

PBX, Central Telefónica para oficina:

- Interna, línea propia de PBX.
- Externa, líneas externas de una Cooperativa de Telecomunicaciones.

II. OPERATORIA

Responsable Técnico (Regional)

1. Recibe solicitud de Ejecutivo de Ventas Bluecom y verifica requisitos establecidos para Instalación y Habilitación de PBX:

COMERCIALES

- Debe ser cliente Boliviatel con facturación superior a Bs. 1.000.- mensual
- Tener todas las cuentas al día.
- Tener líneas direccionadas para que las llamadas sean realizadas solo por el 013
- Cumplir con todos los requisitos técnicos para la instalación.

TÉCNICOS

- Las líneas internas y externas deben terminar en un solo punto.
 - El abonado debe proveer un estabilizador de corriente
 - Las líneas deben tener (recomendable) protectores y/o módulos de línea.
 - El lugar designado para la instalación no debe estar cerca de ductos de agua o cañerías.
 - El ambiente físico designado debe estar libre de polvo por resguardo de los equipos.
- Si cumple con los requisitos continua con el siguiente paso,
 - Caso contrario concluye el procedimiento.

2. Envía solicitud a Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel, una vez verificado el cumplimiento de requisitos.

Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel

3. Recibe solicitud de instalación y habilitación de equipo PBX
4. Gestiona con el área de Activos Fijos asignación de equipos según solicitud aprobada.
 - Si existe equipamiento, continua con el siguiente paso
 - Caso contrario concluye el procedimiento

5. Solicita activación del equipo a la Unidad de Activos Fijos

Responsable Activos Fijos

6. Registra en sistema y activa en base de datos equipo a ser enviado según solicitud del cliente
7. Entrega equipo a Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel y espera devolución de documentos originales para activación definitiva.

Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel

8. Envía equipos asignados a Responsable Técnico Regional, coordinando con analista Redes de Voz & Media Gateway la instalación y habilitación de la solicitud.

Responsable Técnico Regional

9. Recibe equipos y coordina instalación con Analista Redes de Voz & Media Gateway, según cronograma establecido.

Analista Redes de Voz & Media Gateway

10. Determina tipo de solicitud (analógico o digital) y procede con la programación de instalación según prioridades de requerimiento.
11. Supervisa lugar de instalación de acuerdo a especificaciones técnicas y climáticas (Energía 220 AC, humedad controlada en ambiente designado, ventilación y sin polvo).
12. Obtiene datos de programación (interno, privilegios de uso, habilitación acceso a celulares, larga distancia nacional, internacional, local, etc) según requerimientos específicos del cliente estipulados en oferta comercial.
13. Elabora y consensua cronograma de instalación.
14. Procede con la instalación física de equipo en lugar establecido, configura equipo PBX en central Boliviatel.
15. Realiza pruebas de funcionamiento y control de calidad con el cliente.
 - Si funciona correctamente, continua con actividad siguiente.
 - Caso contrario, retorna al paso 13.
16. Recaba firma de conformidad del Cliente en “Nota de Conformidad de Funcionamiento” en original y 2 copias, donde registra número de serie de equipo PBX, accesorios (tarjeta instalada, fuente de energía y cable de conexión).
17. Elabora informe de instalación (con firma de Jefe División Provisionamiento y visto bueno de Gerente de Nuevas Tecnologías), adjuntando “Nota de Conformidad de Funcionamiento” y demás antecedentes, para su envío vía mail:
 - Original a Responsable Técnico Regional
 - Copia 1 a Coordinador Nacional Administrativo.
 - Copia 2 archivo

Responsable Técnico Regional

18. Recibe vía mail informe y antecedentes de instalación y habilitación PBX, procede con la comunicación respectiva a Ejecutivo de Ventas Bluecom para seguimiento de cliente.

Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel

19. Recibe documentos de respaldo “Acta de recepción y Contrato de Comodato”, distribuyendo su envío de la siguiente manera:

- Originales a Responsable Activos Fijos.
- Copia 1 a Responsable Técnico Regional.
- Copia 2 a Unidad de Trabajo Voz &MG.
- Copia 3 a clientes.

Responsable Activos Fijos

20. Recibe documentación y activa en base de datos

21. Archiva documentación original de contrato Comodato y Acta Recepción

22. Elabora informe mensual “Cantidad de PBX instaladas”, para su envío a las instancias correspondientes de acuerdo al siguiente detalle, con lo que concluye el procedimiento.

- Original para Gerente de Nuevas Tecnologías
- Copia 1 a Coordinador Nacional Administrativo Boliviatel
- Copia 2 archivo

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMAT.	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Solicitud de Servicio (Instalación Habilitación)	F	M	1	0
Nota Conformidad de Funcionamiento	I	M	1	2
Informe de Instalación	I	M	1	1
Acta de Recepción	F	M	1	3
Informe Cantidad PBX Instalados	I	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Habilitación central PBX de acuerdo a solicitud del cliente	Informe PBX instalados	U. T. Conmutación Boliviatel	Responsable U.T. Conmutación	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{PBX instalados efectivamente}}{\text{Solicitud de Habilitación de PBX}} * 100$				
PARÁMETRO	75 % Óptimo Menor o igual a 75% Observado				
ACTIVADOR					

IV. ANEXOS

Anexo 1.- FLUJOGRAMA

PROCESO: PROVISION DEL SERVICIO
PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN PBX BOLIVIATEL

