


|  |   |
|--|---|
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  |  |
| <b>PROCESO OPERATIVO: POST VENTA</b>   | Página Nro.<br><b>1 de 7</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTO: MIGRACION CLIENTES DE TELEFONIA FIJA A RED INALAMBRICA HSPA+</b> | Código Nro.<br><b>COM-DVN-P07</b>   |

## ÍNDICE

| <b>N°</b>  | <b>CONTENIDO</b>          | <b>Pág.</b> |
|------------|---------------------------|-------------|
| <b>I</b>   | ANTECEDENTES              | 2           |
| <b>II</b>  | OPERATORIA                | 3           |
| <b>III</b> | PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO | 6           |
| <b>IV</b>  | ANEXOS                    | 6           |

APROBADO POR

JEFE RELACIONES COMERCIALES

|  |  |
|--|--|
| <b>ELABORADO</b>   | <b>VERSIÓN Nº 1</b>  |
| <b>POR:</b> Gestión de la Calidad<br>Administrador de Producto | <b>POR:</b> Gestión por Procesos<br>Coordinadora Nuevos Canales de Venta |
| <b>FECHA:</b> Diciembre 2014 mlq                               | <b>FECHA:</b> Octubre 2018 mlq   |

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

MIGRACION CLIENTES DE TELEFONIA FIJA A RED INALAMBRICA HSPA+ "FIJACOM"

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el cambio tecnológico (migración) de Telefonía fija TDM/IMS a inalámbricos HSPA+, manteniendo el número telefónico actual, a fin de mejorar el servicio.

### c) ALCANCE

El proceso comprende desde la identificación de los clientes con reclamos reiterados para efectuar la migración tecnológica, hasta la activación del servicio de Telefonía HSPA+ Fijacom (denominación comercial del servicio)

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinadora Nuevos Canales de Venta

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) Gerencia Técnica
- c) División PAS
- d) División Transporte
- e) División Plataformas de Servicios a Clientes
- f) Departamento Centro de Operaciones Zonal Sud

| PROCEDIMIENTO DE ENTRADA                      | PROCEDIMIENTO DE SALIDA              |
|---|--------------------------------------|
| Venta de Productos/Servicios<br>(COM-DSC-P02) | Facturación COMTECO<br>(ADM-DFT-P02) |

### f) DEFINICIONES

**FIJACOM:** Nombre comercial otorgado al servicio de voz y datos que se distribuye a través de una plataforma o red de acceso inalámbrico fijo. Cuenta con cobertura en 38 radio bases distribuidas en el departamento de Cochabamba con la siguiente distribución: Área Metropolitana, Cono Sur, Valle Alto, Valle Bajo, Trópico y Colomi

**HSPA+:** (High-Speed Packet Access) Es la combinación de tecnologías posteriores y complementarias a la 3.ª Generación de telefonía móvil, como son el 3.5G y 3.5G Plus.

**IMS:** (IP Multimedia Subsystem) Marco de trabajo y arquitectura base para tráfico de voz, datos, video, servicios e imágenes conjuntamente a través de infraestructura basada en el ruteo de paquetes a través de direcciones IP.

**OCS:** (On Charging System) Unidad relacionado a la administración de gestión de los abonados en la plataforma HSPA+ donde se controla límite de crédito, bolsas asignadas para llamadas (minutos), activación y desactivación del servicio, (Div. Tecnologías de Información)

**Página HTML HELP DESK:** Propia de la Unidad de Trabajo Call Center, basada en artículos que contiene ayudas o pasos a seguir en caso de alguna falla identificada (descripción, cuando emitir boleta, observaciones, además de pequeños flujos de actividades a realizar)

**USIM:** Tarjeta SIM (acrónimo en inglés de Subscriber Identity Module, en español módulo de identificación del suscriptor) es una tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos inteligentes fijos, móviles, módems. Las tarjetas SIM almacenan de forma segura la clave de servicio del suscriptor usado para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un terminal a otro simplemente cambiando la tarjeta.

**TDM:** Multiplexación por División de Tiempo, técnica que permite la transmisión de señales digitales y cuya idea consiste en ocupar un canal (normalmente de gran capacidad) de transmisión a partir de distintas fuentes, de esta manera se logra un mejor aprovechamiento del medio de transmisión.

## II. OPERATORIA

### Técnico Multiservicios

1. Recoge de su tablero individual, “Reporte Daños Técnicos” y Planilla resumen de “Trabajos asignados”
2. Selecciona la atención de daños que corresponden al servicio de telefonía fija y discrimina,
  - Daños técnicos reiterados, con dirección de clientes alejados (zonas periurbanas) y que significan para la empresa costos de mantenimiento alto, continua con siguiente paso.
  - Daños técnicos de carácter “rutinario” (zona urbana) que requieren atención oportuna, continua con el Procedimiento “Atención de Daños” (TEC-DPA-P04)
3. Solicita a Supervisor Administrativo Sud – Valle equipo telefónico HSPA+ (con sus respectivos componentes, detallados a continuación), previa verificación de cobertura de señal con Administrador Responsable RAN (División Transporte).
  - Cable de conexión, Antena,
  - Tarjeta USIM, batería, cargador de corriente,
  - Cable USB, mismos que serán entregados al cliente en calidad de “Contrato de Comodato”

### Supervisor Administrativo Sud - Valle

4. Realiza (vía sistema) transferencia del equipo telefónico HSPA+ de su Almacén 825 al Almacén de Contac Center 752 para la activación respectiva.
5. Remite (vía correo electrónico), datos del equipo telefónico a Contac Center para que proceda con la aceptación del equipo y su respectivo chip en sistema.

### Técnico Multiservicios

6. Programa recorrido (ruteo) según prioridades
7. Identifica dirección del abonado objeto del reclamo para efectuar la migración del servicio, explicando a propietario y/o responsable de la línea bondades de la línea “Fijacom” para brindarle un mejor servicio.

**Comentario [LMTS1]:** La necesidad de cambio de tecnología COMO MEDIDA DE SOLUCION A SUS REITERADOS RECLAMOS

- Línea fija que acompaña al usuario dentro de las zonas con cobertura.
- Mantener el mismo número de telefonía fija
- El traslado de domicilio no requiere trámite alguno ni pago adicional.
- Mantiene la misma tarifa
- Otros (portabilidad – identificador de llamadas, etc.)

8. Llama al Contac Center (Teléfono 4200400), para desarrollar actividades y pruebas para la baja de línea fija y alta de línea inalámbrica HSPA+

#### Contac Center

9. Digita baja del teléfono a ser migrado, causal de baja y coordina con Unidades relacionadas (Mesa de Pruebas)

#### Operador Mesa de Pruebas

10. Ticea actividad de baja, el activador OCS de Smartflex ejecuta baja automática del número en Central a excepción de las tecnologías DMS 10 (Sacaba, Quintanilla y Pucara), Ericsson AXE 10 (Capinota) y la totalidad de la Central Siemens. Para estos casos, el sistema genera la Orden de Trabajo manual a través de “Tablero de Control con la causal cambio HSPA+”

#### Contac Center

11. Procede a la digitación del Trámite en el Sistema Smart Flex, módulo CNCRM\_FVE, a nivel de Gestión de Productos, inicia por el PAQ (Paquete Accionario), opción “Asignación CA y ADIC”, procediendo a efectuar reserva de línea a ser migrada (socio o adicional); una vez concluido con éxito, retorna al sistema Smartflex, digita la opción “TI Línea Socio HSPA+, o TI Línea Adicional HSPA+.
12. Digita el número de serie del equipo terminal (dictado por técnico) y llama a Unidad Gestión de Red para la recuperación del número a ser migrado, una vez asignado, vuelve a la opción para digitación de serie del USIM, en el proceso confirmará el número telefónico asignado.
13. Ticea “Portabilidad Numérica” y las opciones de Categoría Técnica (A0, E, Y, etc) con la que contaba la línea telefónica migrada.
14. Digita alta del mismo número en telefonía inalámbrica HSPA+, tomando la precaución de ticear componente portable, verificando que el número esté en sistema HSPA+.

**Nota 1:** Con el alta del número se genera automáticamente mediante plataforma OCS Smartflex la creación del número con sus facilidades de origen y la configuración del mismo en el sistema MNP posteriormente dispara a la Central donante la actividad de enrutamiento al sistema HSPA+ mediante tablero de control una vez ejecutada la actividad se registra en sistema Smartflex y dispara automáticamente mediante tablero de control la actividad de baja T CAMEL)

#### Unidad CS HSPA+

15. Realiza la baja del T CAMEL y agrega el número en la tabla MCODE, posteriormente realiza la llamada de prueba al cliente

**Comentario [LMTS2]:** REGISTRAND  
O EN EL CAMPO OBSERVACIONES  
“MIGRACION A HSPA+ POR MEJOR  
SERVICIO”

**Comentario [LMTS3]:** Para cierre de  
actividades

### **Contac Center**

16. Revisa trámite de alta (luego de haber concluido las actividades que implica la baja en central y alta en HSPA+) y en coordinación con Responsable OCS realiza seguimiento a los pasos técnicos de activación
17. Llama al cliente (quien está provisto del equipo) para verificar la comunicación y funcionamiento del servicio y verifica,
  - Si existe comunicación optima, continua con paso siguiente
  - No existe comunicación, retorna al paso 11

### **Técnico Multiservicios**

18. Llena datos en el Contrato de comodato de equipo telefónico fijo inalámbrico y el Contrato de suministro de servicio, recabando firma del cliente en ambos documentos y su posterior entrega a Supervisor de Centro de Operaciones
  - Original para COMTECO
  - Copia para cliente
19. Llena formulario "Reporte Daños Técnicos" y en el sector de "observaciones" anota acerca de la migración efectuada, señalando al respecto, el descargo del equipo entregado al cliente, materiales utilizados, etc.
20. Retorna a Centro de Operaciones al final de la jornada y entrega reporte de Daños Técnicos y el resto de la documentación utilizada para su posterior entrega a Contac Center (cada semana), con lo cual concluye el Procedimiento.

### III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

| Nombre Documento                      | Tipo de documento (*) | Manual o automatizado | Ejemplares |       |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------|
|                                       |                       |                       | Original   | Copia |
| Solicitud de Servicios Corporativos   | F                     | A                     | 1          | 1     |
| Contrato Comodato                     | F                     | A                     | 1          | 1     |
| Contrato suministro de servicio local | F                     | A                     | 1          | 1     |
| Orden de trabajo                      | F                     | M                     | 1          | 0     |
| Planilla "Resumen de Trabajos"        | F                     | M                     | 1          | 0     |

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

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

|                           | QUÉ  | CÓMO                          | DÓNDE                       | QUIÉN                            | CUANDO  |
|---------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------|
| <b>OBJETO DE MEDICIÓN</b> | Realizar cambio tecnológico de Telefonía fija TDM/IMS a inalámbricos HSPA+, manteniendo el número telefónico actual    | FIJACOM con número habilitado | Centro de Operaciones Zonal | Jefe Dpto. Centro de Operaciones | Mensual |
| <b>FÓRMULA</b>            | $\frac{\text{Total líneas FIJACOM efectivamente migradas}}{\text{Total líneas FIJACOM programadas para migrar}} * 100$ |                               |                             |                                  |         |
| <b>PARÁMETROS</b>         | Igual o mayor 90% Aprobado<br>Menor a 90% Observado  |                               |                             |                                  |         |

### IV. ANEXOS

#### Anexo 1.- Flujograma

PROCEDIMIENTO: MIGRACION TELEFONIA FIJA A TELEFONIA HSPA+

