

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO POR


GERENTE TÉCNICO**ELABORADO****POR:** Gestión de la Calidad
Coordinador de Gerencia Técnica
FECHA: Noviembre 2015

mlq

VERSIÓN Nº 1**POR:** Gestión de Calidad
Coordinador de Gerencia Técnica
FECHA: Octubre 2016

ig

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

FIJACOM CON PORTABILIDAD NUMERICA

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el cambio tecnológico de Telefonía fija TDM/IMS a inalámbricos HSPA+, manteniendo el número telefónico actual

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la solicitud del cliente, hasta la activación del servicio de Telefonía HSPA+.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

División Núcleo de Voz

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) Gerencia Técnica
- c) División Núcleo de voz
- d) División Plataformas de Servicios a Clientes
- e) División Tecnologías de la Información
- f) Departamento de Ventas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Servicios (COM-DAC-P02)	Compra Venta de Equipos (COM-SCM-P03)

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. Actualmente (Octubre 2016) 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) Relacionado a la administración de gestión de los abonados en la plataforma HSP+ donde se controla límite de crédito, bolsas asignadas para llamadas (minutos), activación y desactivación del servicio, (Unidad relacionada de atención, 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)

Subvención de equipo: Ayuda económica otorgada a socios y clientes de COMTECO R.L., con la finalidad de facilitar el acceso a un servicio que brinda la institución.

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

Asesor Comercial

1. Recibe solicitud de FIJACOM inalámbrico con mantenimiento de número. Es decir cambio de TDM/IMS a HSPA+ con portabilidad numérica
2. Verifica si existe capacidad técnica
 - Si existe, continúa con paso 4
 - Caso contrario, con paso siguiente
3. Explica a cliente que se encuentra en lista de espera hasta que exista capacidad técnica, con lo que concluye el procedimiento
4. Explica a cliente características del producto e indica que debe contar con equipo terminal que funcione con tecnología UMTS en banda 900, que puede adquirir de COMTECO R.L.
 - Si cliente acepta, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
5. Digita baja del teléfono a ser migrado con portabilidad numérica con la causal de baja "MIGRA HSPA+" (O.T. de baja debe ejecutarse en 45 minutos).

Operador Mesa de Pruebas

6. Tickear 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+", que debe ser cerrada máximo en 30 minutos.

Asesor Comercial

7. Gestiona en presencia del cliente, con una llamada a Unidad Gestión de Red y mediante tablero de control, cambio de central del número, cambio tipo de servicio de telefonía fija a inalámbrico y corrección de tiempo de rehusó del número en sistema Smartflex (ejecución inmediata por sistema).
8. Digita alta del mismo número en telefonía inalámbrica HSPA+, tomando la precaución de **tickear componente portable** y entrega de USIM. Verificando que el número esté en sistema HSPA+.

(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.)

NOTA: Si no se tickea componente portable, genera problemas serios de activación en la plataforma OCS.

Unidad CS HSPA+

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

Asesor Comercial

10. 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
11. Recaba firma del cliente en solicitud, por la alta en HSPA+
 - Original para COMTECO R.L.
 - Copia para cliente
12. Actualiza dirección del cliente en el GIS (referencias adicionales, número de celular, persona de contacto y otros detalles), con lo que concluye el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud de servicio	F	A	1	0
Contrato	F	A	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Realizar cambio tecnológico de Telefonía fija TDM/IMS a inalámbricos HSPA+, manteniendo el número telefónico actual	FIJACOM con número habilitado	Plataforma de Servicios a Clientes/Zonales	Jefe Div. Plataformas de Servicios a clientes/Zonales	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total líneas FIJACOM con mismo número habilitadas}}{\text{Total solicitudes FIJACOM con mismo número}} * 100$				
PARÁMETROS	Igual o mayor a 95% Optimo Menor a 95% Observado				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO FIJACOM CON PORTABILIDAD NUMÉRICA

