

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	4

APROBADO

GERENCIA GENERAL

ELABORADO

VERSIÓN N° 2

Por: Div. Gestión de la Calidad

Por: Div. Gestión de la Calidad

Fecha: Mayo 2004

Fecha: Abril 2009

I. ANTECEDENTES

a) ATENCIÓN SOLICITUDES E1

b) OBJETIVO

Atender en términos de oportunidad y eficiencia los requerimientos de E1 tanto a nivel de requerimientos internos de la Corporación, como de Operadoras de Telecomunicaciones interconectadas con COMTECO R.L.

c) ALCANCE

Se inicia con la recepción de solicitudes de E1 de empresas interconectadas y de Unidades de COMTECO R.L.; y concluye con la comunicación de atención al requerimiento o en su defecto la explicación para no haber dado curso a la misma

d) RESPONSABILIDADES

- Responsable U.T. Interconexión y servicios de apoyo
- Div. Planta Interna

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- División de Recursos Humanos
- Unidades Técnicas de COMTECO R.L.

ENTRADA	SALIDA
Procedimiento Grabación, registro, entrega de registros de CDRs	Procedimiento Ejecución, cierre de Ordenes de Trabajo Procedimiento Facturación Telefonía Básica

f) DEFINICIONES

Interconexión, unión de dos redes publicas para el intercambio de trafico y se la realiza a través de E1

E1, es un medio de transmisión de voz y datos constituido por canales que actúan como entrada o salida hasta un máximo de 30 canales de voz.

II. OPERATORIA

RESPONSABLE UNIDAD DE TRABAJO INTERCONEXION Y SERVICIOS DE APOYO

1. Recibe comunicado de solicitud de E1, tanto de empresas Operadoras de Telecomunicaciones interconectadas con COMTECO R.L., como unidades internas de la misma. Distribuye según tipo,
 - Requerimiento de E1 externo por parte de Operadores, al paso 2
 - Requerimiento de E1 interno, al paso 5.
2. Recibe requerimiento de E1, indicando nombre del Operador, cantidad de E1 solicitado y otra información considerada necesaria.
3. Evalúa con técnicos de Planta Interna factibilidad técnica para atender la demanda y considera,
 - Si es procedente continúa con el paso 7.
 - De no ser procedente continua con el siguiente paso.
4. Comunica formalmente al Operador vía teléfono, la improcedencia de lo solicitado, con lo cual concluye el proceso.
5. Recibe requerimiento de E1 a nivel interno sobre la base de reporte de indicadores de ampliación de Planta Interna.
6. Evalúa la necesidad de ampliación con Técnicos de Planta Interna, en función a estudio del nivel de trafico en las rutas de troncales y decide,
 - Si es procedente continúa con el paso siguiente
 - Caso contrario finaliza el proceso.

JEFE DIVISIÓN PLANTA INTERNA

7. Recepciona comunicado para atención de requerimiento de E1, el mismo que analiza para su atención, según disponibilidad actual o según la necesidad de ampliación de E1.
8. Gestiona la atención de E1 según tipo de disponibilidad, para lo cual solicita a responsable de la instancia correspondiente la instalación pertinente, misma que debe ser realizada en un plazo que no exceda los 5 días hábiles.
9. Comunica a Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo la ejecución de instalación de E1 requerido, devolviendo comunicado.

RESPONSABLE UNIDAD DE TRABAJO INTERCONEXION Y SERVICIOS DE APOYO

10. Comunica a Operador externo la atención de solicitud vía teléfono y remite nota al proceso Finanzas para el pago respectivo.
11. Actualiza base de datos de E1s. en cuadro Excel, con lo cual finaliza el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Listado de E1s en cuadro excel	R	A	1	

3. INDICADOR

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICION	Atencion solicitud de instalacion E1	Aplicando registros	Div. Planta Interna	Jefatura Div. Planta Interna	Permanente
FORMULA	$\frac{\text{Tiempo programado}}{\text{Tiempo ejecutado}}$				
PARAMETRO	<div> <div><= a 5 días hábiles</div> <div>Optimo</div> <div>> a 5 días</div> <div>Observado</div> </div>				

IV. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: FACTURACION Y COBRANZAS PROCEDIMIENTO SOLICITUDES E1

