

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROCESO : PROVISIÓN DEL SERVICIO

Página Nro.
1 de 8

**PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE LINEA EJECUTIVA
E INTERNET REGIONAL LA PAZ**

Código Nro.
TEC-DND-P05

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SGC	ELABORADO	VERSIÓN Nº 2
TÉCNICO	POR: Div. Gestión de la Calidad Gerencia Nal. De Ventas U. T. Conmutación & IMS Oficinas Regionales Boliviatel FECHA: Septiembre 2008	POR: Gestión de Calidad Adm. Prod. Btel. y . Telf. Pub. FECHA: Diciembre 2014 et

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

INSTALACIÓN DE LINEA EJECUTIVA E INTERNET REGIONAL LA PAZ

b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para instalación de servicios de Telefonía e Internet Regional La Paz, de manera oportuna y cumpliendo parámetros técnicos.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la recepción de la Solicitud de Instalación y finaliza con el cierre de la Orden de Trabajo en sistema.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Regional La Paz.

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- a) Gerencia Técnica
- b) Responsable Regional La Paz
- c) Responsable Técnico (Planta Interna)
- d) Microempresa de Planta Externa
- e) Counter de Atención al Cliente

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Acogida, información y direccionamiento (GN-DAC-MPD-A04)	

f) DEFINICIONES

Línea Ejecutiva (Boliviatel): Línea telefónica arrendada, para uso industrial, comercial y en caso excepcional, residencial, con servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional enrutado por código 13, con garantía del certificado de aportación de COMTECO R.L.

Servicio LD. NAC. INT. 013.- Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional enrutado por código 13.

Servicio 013 por categorías.- Clasificación determinada de opciones a otorgar, en el servicio de larga distancia (Ejemplo: Categoría V: 013 - celular, nacional, internacional, Categoría W Pin de seguridad - 013 celular, nacional, internacional).

II. OPERATORIA

Counter de Atención al Cliente

1. Recibe solicitud de instalación o habilitación de servicio, de parte del Cliente o del Ejecutivo de Venta, brindando para ello información de requisitos, precios y condiciones de provisión de los servicios (Plazo máximo 30 minutos).
2. Recaba información actualizada de factibilidad técnica a través del Responsable Técnico, explicando características de la misma, (factibilidad técnica, extensión máxima de 300 metros de cable de acometida; si la extensión es mayor a 300 metros debe existir autorización del Responsable Regional, etc.).
 - Si el cliente acepta, continúa en paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
3. Solicita cumplimiento de requisitos (Ver Anexo 2), según el tipo de servicio que desea contratar el Cliente:
4. Introduce datos del cliente primero en el CRM y luego, Catastro en el QBC.
 - Si el servicio es pre pago, continua con la actividad siguiente.
 - En caso de ser post pago, continua con el paso 6
5. Deriva al Cliente o a Ejecutivo de Venta a Caja a fin de que proceda al pago respectivo. (Caja realiza el cobro y entrega la factura).
6. Genera en sistema Orden de Trabajo y entrega al Centro de Operaciones Formulario de Solicitud de Servicio N° 1, bajo constancia en Libro de Registro del Counter.

Centro de Operaciones

7. Imprime Orden de Trabajo y junto a Formulario N° 1 entrega a microempresa de planta externa, (OTs nuevas y pendientes reprogramados), así como el material técnico necesario, bajo registro de control de OTs y entrega de materiales; en los siguientes plazos:
 - a) De Lunes a Viernes de 08:30 a 09:00 horas, todas las OTs ingresadas el día hábil anterior y las pendientes reprogramadas.
 - b) De Lunes a Viernes de 14:30 a 15:00 horas, todas las OTs ingresadas en la mañana del mismo día y las pendientes reprogramadas.
 - c) Baja del servicio, exige a la microempresa de planta externa el recojo del material de instalación y del equipo terminal (módem) si corresponde.
 - d) Traslado, exige a microempresa de planta externa el recojo del material de instalación y del equipo terminal (módem) si corresponde, en el lugar de origen, para su instalación en el lugar de destino.

Microempresa de Planta Externa

8. Organiza cronograma de recorrido de órdenes de trabajo (programadas y reprogramadas considerando nodos, herramientas de trabajo, vehículos, escaleras, etc.), junto al material asignado, en los siguientes días y horarios:

- a) En las mañanas, de Lunes a Viernes de 09:00 a 09:30 horas.
 - b) En las tardes, de Lunes a Viernes de 15:00 a 15:30 horas.
9. Coordina con Ejecutivo de Venta para que el Cliente espere en su domicilio en horario previsto de instalación.
10. Ejecuta Orden de trabajo (Busca Caja y Bornes asignados y realiza tendido del cable de acometida, desde caja de distribución hasta la Roseta de conexión de teléfono en el domicilio del cliente y/o hasta el punto de instalación del Módem; tomando en cuenta las normas de planta externa y dejando los cables completamente ordenados y estéticos), según plazos establecidos en contrato:
- Instalación simultánea de ambos servicios, Línea Ejecutiva y Banda Ancha, continúa con actividad siguiente.
 - Instalación solo Línea Ejecutiva, continua con paso 13
11. Instala adicionalmente cable de derivación con microfiltro para el teléfono.
12. Solicita a Cliente conexión de un Teléfono a la Roseta explicándole que en la siguiente hora recibirá una llamada de prueba que deberá contestar.
13. Recaba firma del Cliente en la Orden de Trabajo, en señal de conformidad del trabajo realizado y del material utilizado.
14. Entrega Orden de Trabajo a Centro de Operaciones, sean estas ejecutadas o pendientes (con su respectiva explicación), junto al descargo de los materiales. Todos los días lunes a viernes, de horas 18:00 adelante.

Centro de Operaciones

15. Procede con el descargo de materiales, siendo su responsabilidad el inventario, control, ingreso y salida de materiales del Sub-Almacén La Paz, así como realizar y gestionar los oportunos pedidos de reposición de materiales a la oficina central Cochabamba.
16. Deriva inmediatamente todas las OTs ejecutadas a Responsable Técnico (Planta Interna).
17. Comunica vía correo electrónico sobre OTs pendientes que no fueron ejecutadas en plazo explicando los motivos, para que se tomen las previsiones del caso.
- Original a Responsable Regional
 - Copia, a Responsable Técnico
 - Copia a Ejecutivo de Ventas
18. Reasigna OTs pendientes de acuerdo a evaluación de factibilidad técnica (Coordinación entre Responsable Técnico, Ejecutivo de Ventas y/o Responsable Regional).

Responsable Técnico (Planta Interna)

19. Recibe del Centro de Operaciones OT ejecutada en Planta Externa y registra en libro de entrada/salida, o recibe por correo electrónico solicitud de habilitaciones de servicio complementario (Plazo máximo 30 minutos)

20. Introduce datos al SAT (Sistema de Administración Técnica), para el caso de Banda Ancha.

21. Instruye a Asesor Multimedia ejecución de pasadas en Nodos correspondientes e instalación del Modem en el domicilio del cliente, de acuerdo a los siguientes pasos:

- a) Verifica aptitud de la computadora del cliente (tarjeta de red, puertos de conexión, etc.).
- b) Realiza la conexión del Módem con la línea y con la computadora del cliente.
- c) Configura el Módem.
- d) Configura la computadora y asigna direcciones IP (automático o fijo según sea el caso), para conexión a Internet, además de puerto de enlace, DNS, etc.
- e) Verifica parámetros de funcionalidad del Módem (CRCs, asignación de IP, enlace de conexión y otros).
- f) Efectúa pruebas de navegación en la computadora.
- g) En caso de presentarse problemas, el Asesor Multimedia coordina inmediatamente con Responsable Técnico para la solución.
- h) Verifica que los cables queden completamente ordenados y estéticos.
- i) Explica al cliente funcionamiento básico del módem y del servicio de Internet Banda Ancha, incluyendo la velocidad contratada de conexión a Internet (limitaciones de tiempo, limitaciones en el ordenador, tipo de plan, etc.).
- j) Llena Contrato de Comodato del Módem y Hoja de Servicio adjunta, recaba firma de conformidad del Cliente y entrega copia al Cliente.

- Si es instalación de Línea Ejecutiva, continua con actividad siguiente.
- Si es habilitaciones de servicios complementarios, continua con paso 23

22. Instruye a Asesor Multimedia habilitar tono de la línea telefónica y realice una llamada de prueba al Cliente.

23. Ejecuta trabajos en planta interna y entrega Orden al Centro de Operaciones.

Centro de Operaciones

24. Cierra OT en sistema con su respectivo descargo de materiales y archiva órdenes (en forma correlativa).

25. Genera Reporte Estadístico Semanal de todas las OT emitidas según estado en el que se encuentran y envía por correo electrónico.

- Original a Responsable Regional
- Copia a Responsable de Fuerza de ventas
- Copia a Counter de atención al cliente

Con lo que concluye el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
				ORIGINAL	COPIA
Instalación de Línea Ejecutiva	Formulario de Solicitud de Servicio N° 1,	F	M	1	1
	Formulario de Solicitud de Servicio N° 2	F	M	1	1
	Formulario de Solicitud de Afiliación	F	M	1	2
	Orden de Trabajo	F	A	1	1
	Reporte Estadístico	I	A	1	2
Instalación de Internet Banda Ancha -ADSL	Formulario de Solicitud de Servicio N° 1	F	M	1	1
	Formulario de Solicitud de Servicio N° 2	F	M	1	1
	Orden de Trabajo	F	A	1	1
	Reporte Estadístico	I	A	1	2
Trámites de traslado, Baja, Solicitud de Servicio Complementario y/o Cambio de Condiciones	Formulario de Solicitud de Servicio	F	M	1	1
	Orden de Trabajo	F	A	1	1
	Reporte Estadístico	I	A	1	2

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Instalar servicios de Telefonía e Internet oportunamente	Medición de tiempo de Instalación	Regional La Paz	Resp. Regional La Paz	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total Instalaciones ejecutadas dentro las 24 horas}}{\text{Total Solicitudes de instalación de servicios}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 80% Menor a 80%	Optimo Observado			

IV. ANEXOS

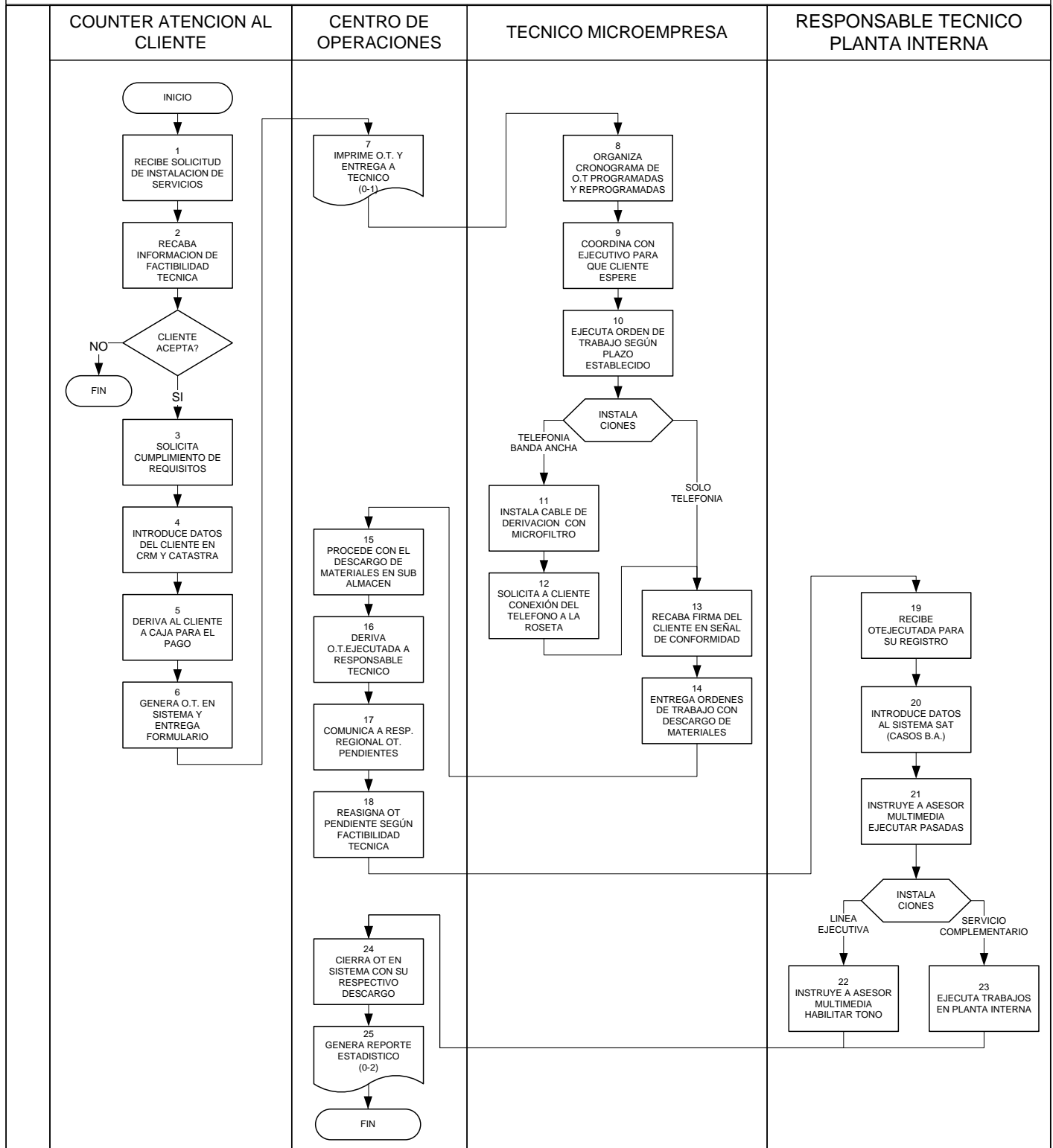
Anexo N° 1.- Flujograma

Anexo N° 2.- Requisitos

Anexo Nº 1.- Flujograma

PROCESO: PROVISION DEL SERVICIO

PROCEDIMIENTO: INSTALACION LINEA EJECUTIVA E INTERNET BANDA ANCHA LA PAZ



Anexo Nº 2.- Requisitos

Solicitud	Plan comercial	Requisitos
Telefonía Fija	Línea Ejecutiva	Cliente Persona Natural o Jurídica.- * Fotocopia NIT. * Fotocopia C.I. del cliente * Fotocopia de Factura de luz o agua * En caso de instalación de edificio, presentar Autorización firmada por Administrador del Edificio.
Internet	Banda Ancha ADSL	Cliente Persona Natural o Jurídica.- * Fotocopia NIT. * Fotocopia C.I. del cliente * Fotocopia de Factura de luz o agua * En caso de instalación de edificio, presentar Autorización firmada por Administrador del Edificio.
Traslado		Cliente Persona Natural o Jurídica.- * Fotocopia NIT. * Fotocopia C.I. del cliente * Fotocopia de Factura de luz o agua * En caso de instalación de edificio, presentar Autorización firmada por Administrador del Edificio.