

ÍNDICE

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

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SGC**ELABORADO****VERSIÓN N° 0**

PROVISION DEL SERVICIO

POR: Div. Gestión de Calidad
Coor. Adm. de Gerencia
FECHA: Febrero 2011**POR:**
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DEFINICION DE CANALES DE COMUNICACIÓN CON REGIONALES

b) OBJETIVO

Establecer de manera clara y concreta, responsabilidades y canales de comunicación de las Regionales Boliviatel con la Central de Cochabamba, a fin de atender reclamos o percances técnicos de forma oportuna.

c) ALCANCE

Se inicia desde la recepción o detección del reclamo, hasta la solución del mismo.

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Tecnico

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- División Transporte
- División Planta Interna
- División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios
- Sección Energía y Fuerza
- Nocc & Carrier Service
- Empresa Bluecom

f) DEFINICIONES

Bluecom, empresa terciarizada que presta servicios de comercialización de los diferentes productos que tiene la Corporación COMTECO R.L.

Clientes VIP, clasificación interna de clientes con características especiales respecto al uso y consumo de nuestros servicios.

Solución temprana, procedimiento de monitoreo que detecta y soluciona problemas antes de que se genere el reclamo.

II. OPERATORIA

Personal Bluecom

1. Recepciona reclamo o percance técnico del cliente que usa los servicios de Boliviatel.
2. Reporta detalle del problema suscitado a Responsable Técnico de la Regional que corresponda, para el seguimiento respectivo.
 - Si regional tiene Responsable Técnico (Potosí, Sucre, La Paz y Santa Cruz) , continua con la actividad 6
 - Si regional no tiene Responsable Técnico (Trinidad, Tarija y Oruro), continua con la actividad siguiente
3. Solicita asistencia técnica inmediata a Técnicos de Oficina Central Cochabamba (Analista Conmutación & IMS) a fin de coordinar y gestionar solución del problema, para luego continuar con el paso 9.
 - Original de la solicitud vía mail a Analista Conmutación & IMS
 - Copia a Responsable U.T. Conmutación & IMS, Jefe División VoIP & Networking, Gerente de Nuevas Tecnologías y Coordinador Administrativo de Gerencia.

Responsable Técnico Regional

4. Realiza trabajo diario de monitoreo, a través Reportes mensuales (cartera de clientes VIP de Bluecom) enviado por Responsable Help Desk, seguimiento en Sistema o a través de la interacción permanente con los clientes.
 - Si se da una solución temprana, continua con la actividad siguiente.
 - Caso contrario, continua con la actividad 6.
5. Remite informe de resultados del monitoreo a Jefe División VoIP & Networking con lo que concluye el procedimiento.
6. Realiza pruebas, gestiona soluciones (actividad que viene del paso 2) y registra en “Formulario Monitoreo” resultados de la gestión diaria.
 - Si el problema es solucionado, continua con la actividad siguiente.
 - Caso contrario, continua en el paso 8.
7. Reporta solución del problema a Jefatura inmediata, con lo que concluye el procedimiento.
8. Solicita vía mail, soporte y coordinación técnica a Unidad Involucrada (División Transporte, Planta Interna, Planta Externa, Energía, Nocc & Carrier Service, etc).
 - Original de la solicitud, a Unidad Involucrada
 - Copia a Jefe División VoIP & Networking, Gerencia de Nuevas Tecnologías, Coordinador Administrativo de Gerencia y Administradora de Segmento.

Personal Unidad Involucrada

9. Gestiona solución del reclamo a fin de dar solución al problema lo más pronto posible (en el transcurso del día).
 - Si no existe demora en la solución del problema, continua con la actividad siguiente
 - Caso contrario, continua con la actividad 11.
10. Informa solución del problema vía mail a U.T. Nocc & Carrier Service.
 - Original del informe vía mail a Responsable Nocc & Carrier Service
 - Copia a Jefe División VoIP & Networking, Gerencia de Nuevas Tecnologías, Coordinador Administrativo de Gerencia y Administradora de Segmento.

Responsable Técnico Regional

11. Informa vía mail demora en la solución del problema directamente a Gerencia, para continua luego con el paso 13.
 - Original informe de demora, a Gerencia de Nuevas Tecnologías
 - Copia a Coordinador Administrativo de Gerencia.

Gerente Técnico

12. Recibe informes y verifica cumplimiento de solución.
 - Si el problema ha sido solucionado, finaliza el procedimiento.
 - Caso contrario, continua con la actividad siguiente para luego retornar al paso 9
13. Ordena atención inmediata para la solución del problema suscitado, retornando al paso 9 (personal involucrado en el problema).

Jefe División VoIP & Networking

14. Recibe y analiza información en formulario Monitoreo de Responsable Técnico y/o Analista de Conmutación & IMS.
15. Plantea alternativas de solución y/o mejora e instruye su aplicación via email a Responsables Técnicos de Regionales y Analistas de Conmutación & IMS, con lo que finaliza el procedimiento.
 - Original a Responsables Técnicos Regionales y Analistas de Conmutación & IMS
 - Copia a Gerente de Nuevas Tecnologías y Coordinador Administrativo de Gerencia.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DOCUMENTO	REPORTE O FORMULARIO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Solicitud de asistencia técnica	R	A	1	3
Informe de solución del problema	R	A	1	3
Informe de demora	R	A	1	1
Formulario Monitoreo	F	M	1	0

2. LOGISTICA REQUERIDA PARA EL PROCEDIMIENTO

EQUIPOS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	OTROS
Computador Impresora	De escritorio	Sistema QBC	

3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

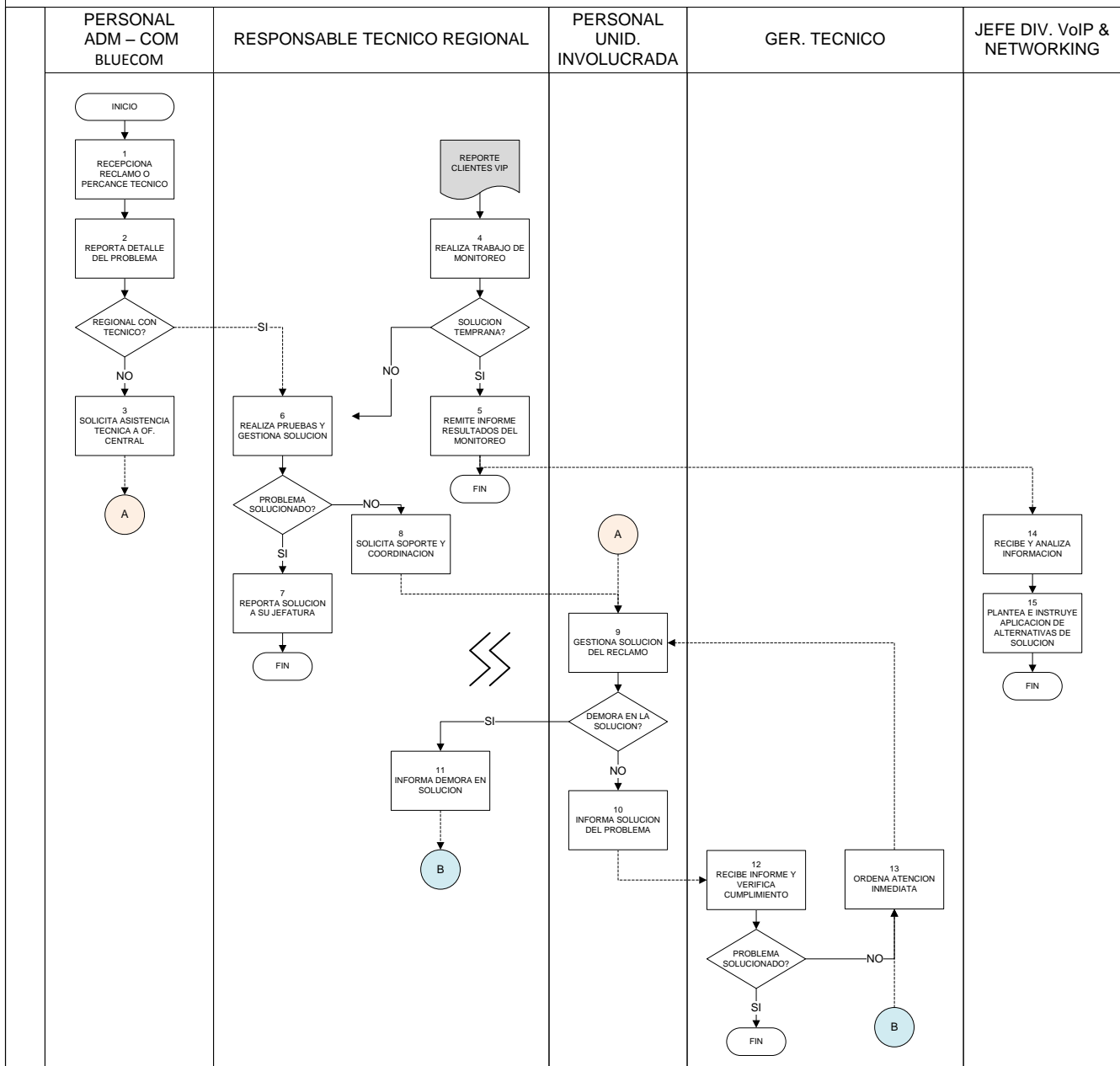
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender solicitudes de apoyo técnico de manera oportuna	Reportes de solicitudes	Asistencia de Gerencia de N.T.	Responsable Técnico Regional	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Reclamos atendidos oportunamente (24 horas)}}{\text{Total reclamos registrados}} \times 100$				
PARÁMETRO	100% Excelente 95% Bueno Menor a 95% Observado				
ACTIVADOR					

IV. ANEXOS

Anexo N° 1.- Flujograma

Anexo N° 2.- Formulario Monitoreo

PROCEDIMIENTO: DEFINICION DE CANALES DE COMUNICACIÓN CON REGIONALES





GNT-ORG-FRM-001

FORMULARIO MONITOREO

PERIODO DEL: _____ AL: _____

[illegible]