

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ELABORADO**VERSIÓN N° 0****POR:** Gestión de Calidad
Analista Mod. Venta At. Cliente
FECHA: Abril 2014

ig

POR:
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

INDICADORES DE ACCESO AL PÚBLICO PARA LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES (A.T.T.)

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades destinadas a la presentación de los indicadores Tiempo de Instalación y Tasa de Reparación de Fallas del Servicio de Acceso al Público, para la A.T.T.

c) ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde el registro de la solicitud de servicio o la recepción de reclamo, hasta el envío de informe a Depto. Ámbito Regulatorio.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Técnico Telefonía Pública

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios
- b) División Tecnologías de Información

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Servicios de Acceso al Público (TEC-DPA-P04)	

f) DEFINICIONES

A.T.T.- Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

SERVICIOS.- Comprende los servicios que brinda COMTECO R.L.. En el presente procedimiento comprende el Servicio de Acceso al Público

SISTEMA SMARTFLEX.- Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

SQL.- Lenguaje de consulta para base de datos

II. OPERATORIA

INDICADOR TIEMPO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO

Counter Mesa de Coordinación

1. Registra solicitud en formulario F1, continuando con procedimiento “SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO”
2. Emite solicitud en sistema Smartflex

Analista Junior Mod. Venta At. Cliente

3. Genera la consulta SQL, según requerimiento de Responsable Técnico Telefonía Pública.. La información solicitada es extraída según requerimiento de la base de datos de Smartflex versión ORACLE 11G.
4. Carga la consulta a sistema de Consultas
5. Dispone el uso de la aplicación, en PC de Responsable Técnico Telefonía Pública

Responsable Técnico Telefonía Pública

6. Ingresa a ícono de Consultas
7. Ejecuta consulta correspondiente a indicador descrito en Anexo 2. Indicador 2.1
8. Emite informe mensual correspondiente a indicador Tiempo de Instalación del Servicio de Acceso al Público, a Jefatura de División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios, continuando con paso 22

INDICADOR TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS DEL SERVICIO ACCESO AL PÚBLICO

Counter Call Center

9. Recepciona reclamo mediante la línea 4639999, de acuerdo a procedimiento “SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO”
10. Genera daño técnico en sistema Smartflex

Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente

11. Exporta la información en base a consulta SQL, según requerimiento de Responsable Técnico Telefonía Pública. La información generada es almacenada permanentemente y la base de datos ORACLE

12. Carga la consulta a sistema de Consulta
13. Dispone el uso de la aplicación, en PC de Responsable Técnico Telefonía Pública.

Responsable Técnico T.P.

14. Ingresa a ícono de Consultas
15. Ejecuta consulta correspondiente a Indicador descrito en Anexo 3. Indicador 3.1
16. Revisa información (validando información de cierres de ordenes de trabajo y otros)
 - Si existen inconsistencias, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario continúa con paso 21
17. Comunica inconsistencia detectada al Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente

Analista Sénior Mod. Venta At. Cliente

18. Revisa la información de inconsistencia reportada con información de sistema
19. Informa a Responsable Técnico T.P., una vez determinada la causa del problema, para su solución.

Responsable Técnico T.P.

20. Coordina solución de inconsistencia con unidades involucradas (Mesa de Pruebas, Redes, etc.)
21. Emite informe mensual correspondiente a Indicador Tasa de Reparación de Fallas a Jefatura de División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios

Jefe Div. Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios

22. Convoca a reunión periódica a Responsable Técnico T.P., para análisis y evaluación de información de indicadores de Servicio de Acceso al Público
23. Valida resultados y emite a Depto. Ámbito Regulatorio, reporte generado, hasta el 10 de cada mes. Continuando con actividades de Depto. Ámbito Regulatorio respecto a: publicación reporte en página Web, envío de informe a A.T.T., consolidación y respaldo de información y otros, con lo que concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe A.T.T	I	M	1	1

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

TIEMPO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO ACCESO AL PÚBLICO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Instalación de líneas del servicio ACCESO AL PÚBLICO para metas de expansión	Reporte de solicitudes del sistema de registro Smartflex.	Unidad T.P.	Jefe Dpto. C.O.Z.	Mensual
FÓRMULA	M.E.T.P = $\frac{\text{Total líneas en servicio facturadas}}{200 \text{ Líneas}}$				
PARÁMETRO	Igual o mayor a 1				

TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS SERVICIO ACCESO AL PÚBLICO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Tasa Corrección de Fallas SERVICIO ACCESO AL PÚBLICO	Smartflextabla TT Damage y MO Packages	Unidad T.P.	Jefe Dpto. C.O.Z.	Mensual
FÓRMULA	$TCF = \frac{A}{(B + C + D) - (E + F)} \times 100$ <p>Dónde:</p> <p>A = Total de fallas reparadas por el operador B = Total de fallas registradas en el mes C = Total de fallas rezagadas D = Total de fallas no atendidas en plazo del mes anterior E = Total de fallas en plazo en el mes de evaluación F = Total de fallas identificadas como responsabilidad del usuario</p>				
PARÁMETRO	Área de Servicio Urbano 90% fallas reparadas dentro 24 horas				

IV. ANEXOS

ANEXO 1.- DIAGRAMA DE FLUJO

