

# **UNIVERSIDAD APEC**



## **ESCUELA DE GRADUADOS**

Monografía para Optar por el Título de:  
**Especialidad en Alta Gestión Empresarial**

**Título:**

**Plan de Optimización del Proceso de Intraportabilidad de las  
Líneas Telefónicas Fijas. Caso Telefonía Dominicana, RD.**

**Año 2011.**

Sustentantes:

**Amelia Martínez**

**2010-2075**

Asesor:

**Jesús Martín**

**Santo Domingo, D.N.**

**Agosto, 2011**

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### **I. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN .....8**

1.1 Definición del problema .....	8
1.2 Justificación de la investigación .....	8
1.3 Objetivo General .....	8
1.4 Objetivo Específico .....	9
1.5 Marco Teórico .....	9
1.6 Marco Conceptual.....	13
1.7 Metodología de investigación .....	18
1.8 Técnicas a Utilizar en el Desarrollo de la Investigación.....	18

### **II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN. TRABAJO DE CAMPO .....19**

2.1 La Empresa "Telefonía Dominicana" .....	20
2.2 Departamento de Aprovisionamiento de Servicios Fijos.....	23
2.3 Intraportabilidad en Telefonía Dominicana .....	25
2.4 Análisis FODA.....	30
2.5 Análisis de Datos: Estudio de casos. ....	31
2.5.1 Planteamiento.....	31
2.5.2 Resultados.....	32
2.5.3 Conclusión Preliminar .....	36
2.6 Focus Group .....	37
2.6.1 Planteamiento.....	37
2.6.2 Integrantes.....	38
2.6.3 Desarrollo.....	40
2.6.3.1 ¿Qué estamos haciendo mal? .....	40
2.6.3.2 ¿Qué pasará si seguimos así? .....	42
2.6.3.3 ¿En qué podemos mejorar?.....	42
2.6.3.4 ¿Cómo vamos a hacerlo? .....	43

**III.PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE  
INTRAPORTABILIDAD DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS .....46**

3.1 Propósito ..... 46

3.2 Evaluación de las estrategias ..... 46

3.3 Plan de Implementación ..... 51

3.4 Control del Plan de Implementación ..... 61

**CONCLUSIÓN**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente monográfico tratará sobre la optimización del proceso de intraportabilidad de las líneas telefónicas fijas de la empresa Telefonía Dominicana. En él se analizarán las reclamaciones que están realizando los clientes luego de intraportar su número telefónico o servicio de datos. Con éste análisis buscaremos las causas que están provocando las inconformidades, realizaremos focus group para ver en qué estamos fallando y además, encontrar soluciones satisfactorias para mejorar el proceso.

Por otra parte, definiremos las estrategias que utilizará la empresa con sus ventajas y desventajas para determinar si es factible llevarlas a cabo. También contaremos con la descripción de las actividades, con sus responsables y procedimientos.

Buscar soluciones para el proceso de intraportabilidad beneficia a la compañía en reducir los desconciertos de los clientes, eliminar los costos por el retrabajo. Si aumentamos la satisfacción de nuestros clientes, evitamos que porten sus servicios a la competencia y por ende, incrementamos las utilidades de nuestros accionistas.

# **Plan de Optimización del Proceso de Intraportabilidad de las líneas Telefónicas Fijas**

**Caso:** Telefonía Dominicana RD

**Año:** 2011

# **I. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Definición del problema**

Actualmente el porcentaje de las reclamaciones de intraportabilidad ha incrementado considerablemente debido a múltiples factores. Los clientes reclaman porque una vez instalado el servicio no reciben llamadas de las demás prestadoras o de alguna en específico, no tienen servicio, los servicios opcionales no le funcionan, no le han visitado, etc. Además éstas reclamaciones aumenta el nivel de insatisfacción de los clientes, por lo cual, es de suma urgencia la revisión del proceso para su posterior optimización.

## **1.2 Justificación de la investigación**

Debido al incremento drástico de las reclamaciones del proceso de intraportabilidad se requiere de una revisión del proceso con el fin de optimizar y reducir las insatisfacciones del Cliente. Una vez el proceso optimizado podemos, reducir las reclamaciones, aumentar la satisfacción de los Clientes, aumentar la calidad del servicio brindado, reducir los costos generados por el re trabajo, reducir el tiempo de instalación y de respuesta de los casos, aumentar la productividad.

## **1.3 Objetivo General**

Optimizar el proceso de intraportabilidad, es decir, traslados con cambio de central, para analizar los casos por los cuales los clientes realizan las reclamaciones con la finalidad de encontrar su causa raíz y sus posibles soluciones. Con esto podemos cerrar las brechas que tienen el proceso y poder brindarle un mejor servicio al Cliente.

## **1.4 Objetivo Específico**

- Analizar una muestra significativa de las reclamaciones.
- Determinar la causa raíz.
- Establecer estrategias a corto, mediano y largo plazo para aumentar la satisfacción de los Clientes.
- Incremento de la velocidad del tiempo de respuesta.
- Mejorar la calidad.
- Reducción de la burocracia.
- Estandarización

## **1.5 Marco Teórico**

Llamamos Intraportabilidad a la capacidad técnica mediante la cual el cliente de una Compañía de Telecomunicaciones o Prestadora continúa con el mismo número de identificación de la línea telefónica que utiliza luego de haber realizado un traslado que cambie de la Central a la que pertenece. Este proceso viene dado luego de aplicarse en la República Dominicana la portabilidad numérica.

La Portabilidad numérica es cuando el Cliente decide recibir el servicio con otra Prestadora manteniendo su número; es decir, es el derecho de los usuarios a cambiarse de operador de telefonía fija o móvil sin perder su número telefónico. Con la entrada de este proceso, la determinación que tiene el usuario o cliente al elegir a su Compañía de telefonía se deberá a la percepción y evaluación de las condiciones de calidad y precio, sin peligro de perder su número telefónico al

cambiarse de prestador de servicios. Según investigaciones realizadas en marzo del 2009, existían 8,196,194 de líneas fijas y móviles, en donde, 985,711 se deben a líneas fijas y 7,210,483 son líneas móviles ó celulares.

El Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica de la República Dominicana declarados por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), junto con las Prestadoras de Servicios Telefónicos fijos y móviles fue EL CORTE INGLES mediante la Resolución No. 030-09, y mediante la Resolución No. 206-08 en fecha 23 de diciembre de 2008, dispuso que la funcionalidad operativa de la portabilidad numérica, para los servicios fijo y móvil, se iniciará el treinta (30) de septiembre del año dos mil nueve (2009).

La intraportabilidad vino dada por la RESOLUCIÓN No. 109-09 que decide sobre el proceso que ejecutarán las prestadoras de servicios públicos de telefonía fija, ante la implementación de la portabilidad numérica en República Dominicana.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por órgano de su Consejo Directivo y de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunida válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN:**

Con motivo de la implementación de la intraportabilidad en las redes de las prestadoras de servicios públicos de telefonía fija, con ocasión de la puesta en funcionamiento de la portabilidad numérica en la República Dominicana.

## **Antecedentes.-**

1. El 30 de agosto de 2006, mediante Resolución No. 156-06, el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó el Reglamento General de Portabilidad Numérica, el cual establece las disposiciones esenciales para la implementación de la portabilidad numérica en la República Dominicana;
2. El 18 de septiembre de 2009, el INDOTEL recibió una comunicación, suscrita por los señores Robison Peña Mieses y Desirée Logroño, representantes de las prestadoras COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., (CODETEL) y TRICOM, S. A., respectivamente, mediante la cual le exponen al órgano regulador la situación presentada con "la intraportabilidad" de usuarios del servicio de telefonía fija ante la entrada en vigencia de la portabilidad numérica, proponiendo la gestión de la misma a través del Sistema Central de Portabilidad Numérica administrado por la empresa Informática El Corte Inglés, S. A.

En Estados Unidos el usuario puede conservar su número telefónico cuando cambia de ubicación, es decir a otra área local, no necesariamente se cambia de proveedor de servicio ("Portabilidad de ubicación"), como es definido en el primer informe y Orden de la FCC.

## **EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, RESUELVE:**

PRIMERO: DISPONER, que las prestadoras de servicios de telefonía fija que decidan realizar Intraportabilidad en sus redes, podrán gestionarla a través del Sistema Central de Portabilidad.

SEGUNDO: DISPONER que la intraportabilidad deberá ser gestionada y acordada por cada una de las empresas interesadas en ofrecerla en sus redes, con la Administradora del Sistema Central de Portabilidad en la República Dominicana, que es la empresa Informática El Corte Inglés, S.A.; debiendo la empresa interesada asumir los costos y gastos concernientes a la transacción que del referido acuerdo se derive.

TERCERO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva la notificación de una copia certificada de esta resolución a las concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., TRICOM, S. A. y a las demás integrantes del COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD, así como su publicación en el Boletín Oficial del INDOTEL y en la página Web que mantiene esta institución en la red de Internet.

Así ha sido aprobada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día diecinueve (19) del mes de octubre del año dos mil nueve (2009).

En los anexos se puede detallar claramente la resolución dictada para la Intraportabilidad.

## **1.6 Marco Conceptual**

**1.6.1 Intraportabilidad:** Es un traslado de su línea telefónica alámbrica en donde el Cliente conservará su número de teléfono aunque el traslado implique cambio de central, siempre que el traslado sea dentro de la misma zona de tarificación.

**1.6.2 Portanode:** Sistema donde se registran todas las solicitudes de portabilidad.

**1.6.3 Prestadora:** Es una empresa proveedora de servicio de telecomunicaciones.

**1.6.4 Reclamaciones:** Escalamiento que hace un Cliente a través del sistema CRM por incumplimiento de SLA o Calidad.

**1.6.5 SVDG:** Sistema de Validación de Disponibilidad Geográfica. Muestra la cantidad disponible de facilidades según la dirección que se emita.

**1.6.6 CRM:** (Customer Relationship Management) Administración de la Relación con Clientes. Término utilizado para definir la metodología, software y recursos de internet que permiten la relación con clientes de una manera organizada. Implica la automatización de los procesos integrados horizontalmente, incluyendo los puntos de contacto del Front Office, ventas mercadotecnia y servicio a clientes a través de la interconexión de múltiples canales de entrega.

**1.6.7 SLA:** (Service Level Agreement's) ó Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). La adecuada Administración de los Acuerdos de Niveles de Servicio contribuyen a definir responsabilidades, manejar expectativas, reducir la incertidumbre e introducir aspectos pro-activos para el control de calidad.

**1.6.8 OLA:** (Operational Level Agreement) Son los acuerdos entre las áreas internas.

**1.6.9 Orden de Servicio:** Captura de requerimientos del Cliente de qué producto desea aprovisionar.

**1.6.10 PSTN:** (Public Switch Telephone Network) Red telefónica conmutada pública.

**1.6.11 ADSL:** (Asimmetrical Digital Subscriber Line). Tecnología que permite transmitir información digital con elevado ancho de banda sobre líneas telefónicas y ofrecer distintos servicios como el acceso a internet.

**1.6.12 Orden de Servicio Management (OMS):** Sistema que maneja las Órdenes del Cliente.

**1.6.13 Sistema de Validación de Direcciones Alámbrico:** Sistema utilizado para validar la disponibilidad de facilidades para ofrecer una línea telefónica alámbrica.

**1.6.14 TOM:** (Telephone Object Management) Sistema de programación en la Oficina Central

**1.6.15 Oficinas Centrales:** Localidad donde se encuentran los conmutadores que hacen posible establecer las llamadas de los clientes.

**1.6.16 ORM:** Oficinas Centrales remotas.

**1.6.17 Frame:** Es donde se interconecta los pares de los clientes con los cables de entrada a la central.

**1.6.18 LRN:** (Location Routing Number) fue introducido por expertos de la industria y aprobado por la FCC. A cada central que aloje números portables

se le asignará 10 dígitos LRN que serán usados en el encaminamiento de una llamada hacia esa central. Esta orden es para portar sólo dentro de un dominio de portabilidad o zona tarifaria.

**1.6.19 LSMS:** (Local Service Management System) Es una forma rápida y precisa de enrutar los números de puerto entre los operadores móviles y de línea fija.

**1.6.20 ISUP:** Es un protocolo de circuitos conmutados, usado para configurar, manejar y gestionar llamadas de voz y datos sobre PSTN.

**1.6.21 NPAC:** (Number Portability Administration Center), equivalente al SCP en República Dominicana. Es un mandato de la FCC que permite retener el número de teléfono al cambiar de proveedor de servicio, ya sea de línea fija o celular, dentro de la misma área de llamadas.

**1.6.22 Portabilidad de ubicación:** Es la portabilidad que ofrece al usuario la conservación de su número cuando se muda a otra dirección en el área de la misma empresa explotadora. Referencia: CITEL, CCP.I-TEL/doc. 743/05 rev.1; Resolución CCP.I/RES.84(VII-05).

**1.6.23 Minuta No. 95-116:** publicada el 2 de julio de 1996, es la habilidad de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de retener su existente número de directorio sin el deterioro la calidad, confiabilidad, o conveniencia cuando se mueven desde una ubicación física hacia otra. En este caso, un número telefónico dado podría estar asociado con algún dispositivo de terminación de red, independiente de la ubicación.

**1.6.24 Atención Fallas Clientes:** Unidad que se encarga de escalar los casos con las demás prestadoras.

**1.6.25 Equipo de Línea:** Componente de la oficina central que permite programar el servicio telefónico al aparato telefónico del cliente.

**1.6.26 Drop:** Cable que une el terminal con la localidad del cliente.

**1.6.27 Terminal:** Registro donde se recoge los pares locales, se utiliza como medio para conectar el cable que va a la premisa del cliente.

**1.6.28 Par Local:** Par de cobre que va desde la cabina hasta los terminales.

**1.6.29 Par Feeder:** Par de Cobre que conecta el Frame con la cajas de distribución conocidas como cabinas.

**1.6.30 Cajas de distribución o cabinas:** Caja de distribución que recibe los pares feeders y origina los pares locales.

**1.6.31 Precocido:** Facilidad pre-alambrada (número, equipo de línea, par local y feeder).

**1.6.32 Servicios Opcionales:** Paquete de servicios digitales que se agregan adicionales al servicio de línea telefónica.

**1.6.33 QualityCheck:** Sistema utilizado para verificar la condición de las facilidades (tierra, voltaje, humedad, distancia).

## **1.7 Metodología de investigación**

### **1.7.1 Metodología Estadística**

Será utilizado para obtener, procesar y analizar los casos de las reclamaciones para su posterior tabulación y elaboración de cuadros y gráficos de los datos resultantes de la investigación. Estos datos nos servirán de insumo para descubrir las posibles causas por la cual el Cliente reclama.

### **1.7.2 Metodología Analítica**

Se utilizará para extraer y distinguir los elementos del proceso, con el objetivo de estudiarlos y examinarlos por separado.

## **1.8 Técnicas a Utilizar en el Desarrollo de la Investigación**

Las técnicas a utilizar en el desarrollo metodológico del trabajo son:

### **1.8.1 Análisis de datos: Estudio de Casos.**

Consiste en transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos muy bien dándole al mismo tiempo una razón de ser o un análisis racional. Consiste en analizar los datos de un problema e identificarlos.

### **1.8.2 Focus Group**

El focus group o grupo focal consiste en reunir a un pequeño grupo de personas (generalmente de 6 a 12 personas) con el fin de entrevistarlas y generar una discusión en torno a un producto, servicio, idea, publicidad, etc., y así obtener la información necesaria para la investigación.

## **II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN. TRABAJO DE CAMPO**

### **2.1 La Empresa "Telefonía Dominicana"**

Telefonía Dominicana es una marca que pertenece a la empresa mexicana América Móvil en la industria de la telefonía móvil en México, Argentina, Brasil, Chile, Venezuela, Ecuador, El Salvador, Guatemala (antes Telgua), Honduras, Panamá, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay. América Móvil además opera bajo el nombre de Comcel en Colombia y Telcel en México.

En 2005 Telefónica Móviles (que operaba bajo el nombre comercial de Unifón) compró el 100% del paquete accionario de Movicom Argentina y comenzó a operar bajo el nombre comercial de Movistar para consolidar la marca en América Latina y España.

En marzo de 2008 América Móvil decidió modificar el nombre comercial bajo el cual operaba (CTI), reemplazándolo por Telefonía Dominicana, para unificarlo con la marca que ya utilizaba en otros países de América Latina.

Actualmente, las 4 compañías operan con red propia. Telefonía Dominicana, Movistar y Personal utilizan la tecnología GSM y Nextel opera con iDEN.

Telefonía Dominicana fue lanzada en República Dominicana en enero del 2007 como parte de un proceso de separación de los servicios celulares de la antigua TelDom comprada por América Móvil por más de 2.000 millones dólares, siendo la operación más importante de América Móvil en 2006. Los servicios de telefonía fija y de datos quedaron agrupados bajo la antigua marca de TelDom mientras que los servicios móviles queda registrado bajo Telefonía Dominicana. Esta empresa cuenta con más de 4,5 millones de clientes a julio de 2009.

Su misión es "Ser una organización líder en el mercado nacional de las comunicaciones, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y superando sus expectativas con soluciones integrales de calidad mundial; excediendo los objetivos financieros para contribuir con el crecimiento de nuestros accionistas, generando bienestar y desarrollo para los empleados y la comunidad."

Nuestro trabajo contribuirá al cumplimiento de la misión, siempre que se rija por los siguientes principios:

- ⊙ Buscar la excelencia operacional enfocándonos en resultados y no en volumen de actividades
- ⊙ Desarrollar sistemas de trabajo que faciliten el servicio al cliente
- ⊙ Ser innovadores y creativos para proveer un servicio de máxima calidad, siendo flexibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- ⊙ Respeto, apoyo y estímulo al desarrollo del personal
- ⊙ Mantener nuestro servicio a la vanguardia tecnológica
- ⊙ Trabajo en conjunto con nuestros distribuidores autorizados
- ⊙ Presencia a nivel nacional para proveer un servicio de excelencia

Es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. El objetivo de la empresa es ofrecer la mejor propuesta de valor que existe en la comunicación móvil al mercado dominicano. Dentro de sus servicios se pueden destacar:

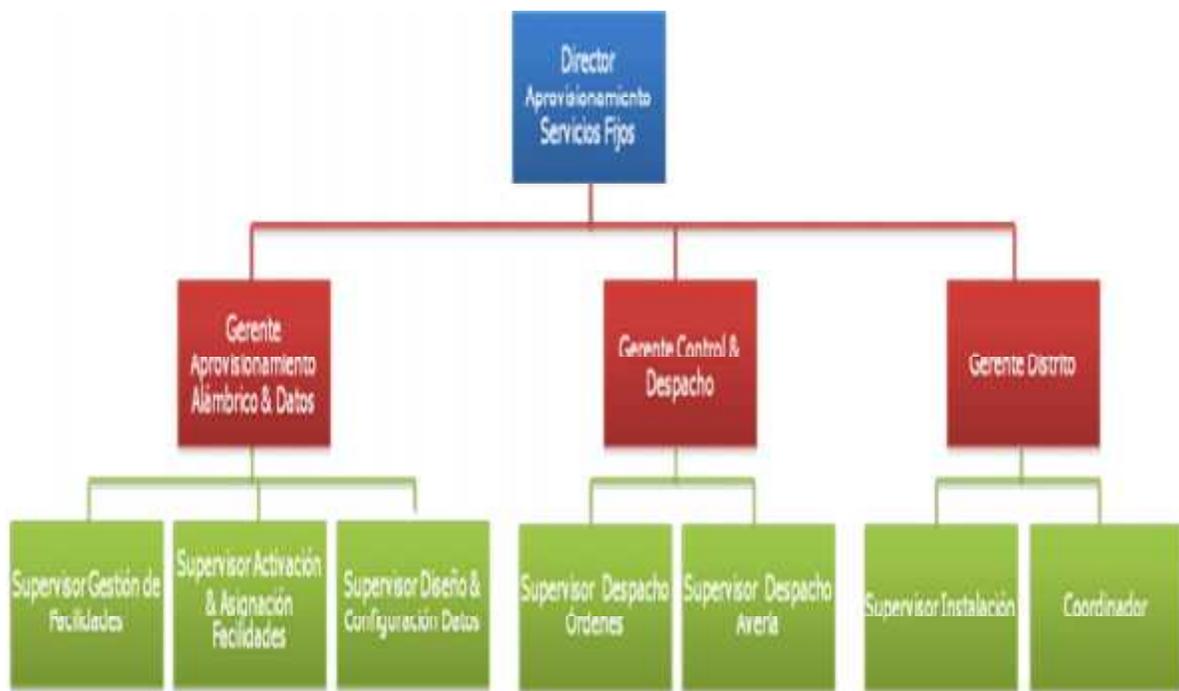
- Soluciones de Voz tanto Fija como Móvil
- Soluciones de Datos
- Soluciones de Televisión

En Telefonía Dominicana se puede segmentar por edad (mayor 18 años), poder adquisitivo (Clase Baja, Media, Alta), género (Masculino y Femenino), ubicación geográfica, segmentación de empresas (Pymes y Grandes empresas), entre otros.

⊙ Canales de distribución que utiliza

En Telefonía Dominicana se utilizan canales de distribución directo, en donde está conformado por el vendedor y el consumidor final (Cliente) pero además son canales múltiples de distribución como son los Centros Atención al Cliente (CAT), Centro Atención Empresarial (CAE), Centro Atención Telefónica (CAT), Centro Atención al Personal (CAP). También hay canal de distribución indirecto como los Dealers Autorizados Telefonía Dominicana (DAC).

## 2.2 Departamento de Aprovisionamiento de Servicios Fijos



El Departamento de Aprovisionamiento de Servicios Fijos es el encargado de la instalación de los servicios alámbricos solicitados por los Clientes. El alcance de este departamento va desde que la Orden del Cliente sube a los sistemas de aprovisionamiento hasta que es instalada en la premisa del Cliente. Se divide en diferentes áreas, las cuales son:

- ⊙ Gestión de facilidades: Es el área responsable de proveer las facilidades de transmisión y Oficina Central.
- ⊙ Activación y Asignación de Facilidades: Es el área responsable de garantizar la correcta asignación de las facilidades y activación en las Centrales para establecer el servicio.
- ⊙ Diseño y configuración datos / Servicios especiales: Es el área responsable del manejo de rebotes del diseño y configuración de las órdenes de datos y de la asignación de facilidades, diseño y programación de los servicios especiales de negocio.
- ⊙ Control y Despacho: Es el área responsable de administrar las órdenes que requieran de aprovisionamiento Interno y externo, manteniendo la cantidad y calidad de la información que se asigna por cuota a los técnicos.
- ⊙ Distrito: Es el área responsable de realizar el aprovisionamiento externamente de los servicios contratados hasta la premisa del Cliente.

### **2.3 Intraportabilidad en Telefonía Dominicana**

La intraportabilidad en Telefonía Dominicana es cuando el Cliente desea trasladar o mudar su línea telefónica pero mantiene su mismo número (PSTN). Un número intraportado implica un cambio de central pero que se encuentre

dentro de la misma área de servicio local. En caso de cambiar de zona tarifaria, el Cliente cambia de número.

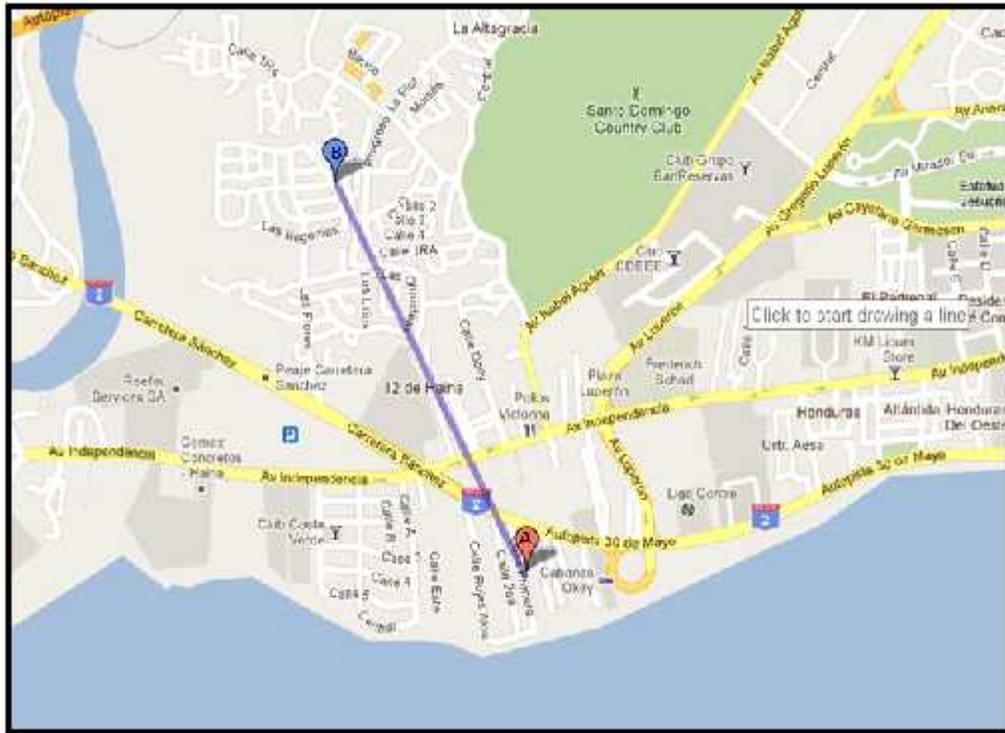
Según el diseño y la construcción de las redes, los usuarios de servicios fijos están conectados a oficinas centrales o central de conmutación a través de cables físicos de cobre. La peculiaridad que tiene a este tipo de redes hace que la migración del usuario implique una reubicación en otra oficina central, por lo tanto, implicaría inevitablemente el cambio de su número telefónico.

Además, debido al continuo incremento de cobertura nacional que ha extendido Telefonía Dominicana, ve necesario la creación de procesos de reorganización de la planta externa (donde el Cliente se encuentra alambrado) de manera habitual, lo que hace que se construyan nuevas oficinas centrales, cumpliendo a la ampliación y mejoramiento del servicio a los clientes. Hoy día a los clientes que tienen que ser transferidos a la nueva oficina central de conmutación se les debe cambiar el número telefónico y los sistemas pueden funcionar sin ningún problema.

Ya entrada la portabilidad numérica, Telefonía Dominicana tomó como política que a los usuarios reubicados, sea por su voluntad o por reorganización de las redes, tenían que conservar su numeración, pues sería erróneo e incongruente que se le exija a cambiar de prestadora, si desean permanecer con su número, cuando justamente, con la portabilidad se busca establecer el derecho que tiene el usuario a permanecer con el mismo.

Con la forma de All Call Query (ACQ), se requiere que todas las llamadas originadas (el Cliente realiza la llamada) en la red realicen un Query a la base de datos de portabilidad, para que se envíe un mensaje con la información del LRN (que es un número que identifica esa línea) y la indicación de que la consulta fue efectuada. Si el número destino (a quien se le va a llamar) ha sido transferido a

una nueva oficina central, ya sea producido a solicitud del usuario o por reorganización de la red, el LRN debe ser actualizado, pues de lo contrario quien origina la llamada enviará las llamadas a la central anterior, donde ya no reside el número, y la llamada se perdería.



**Traslado del punto A hacia el B**

Anteriormente este proceso se maneja de forma manual, ya que estos traslados con cambio de central, necesitan las actualizaciones que se le deben de realizar al LRN. Los números reubicados son informados por las operadoras fijas al SCP, por medio del Corte Inglés, de manera que se replique la información del nuevo LRN a las demás compañías, para que las llamadas puedan ser enrutadas correctamente. El proceso establecido es que el Cliente solicita una orden de traslado. Para solicitar dicha orden se verifica que el Usuario sea el propietario de la línea que desea trasladar con un documento de identificación (Cédula o Pasaporte). Luego, se procede a confirmar la disponibilidad de las facilidades, tanto de voz como de datos correspondiente a la nueva zona en donde se

mudará. La verificación de la disponibilidad se realiza con la dirección o con un número de referencia de la nueva zona en donde se trasladará el consumidor en el Sistema de Validación de Disponibilidad Geográfica (SVDG). Una vez concluida esta parte, si hay disponibilidad, se procede a crear una orden de servicio; en caso de no disponibilidad, se le ofrece un servicio inalámbrico. Como podemos ver en el ejemplo siguiente el Cliente cambia de central.

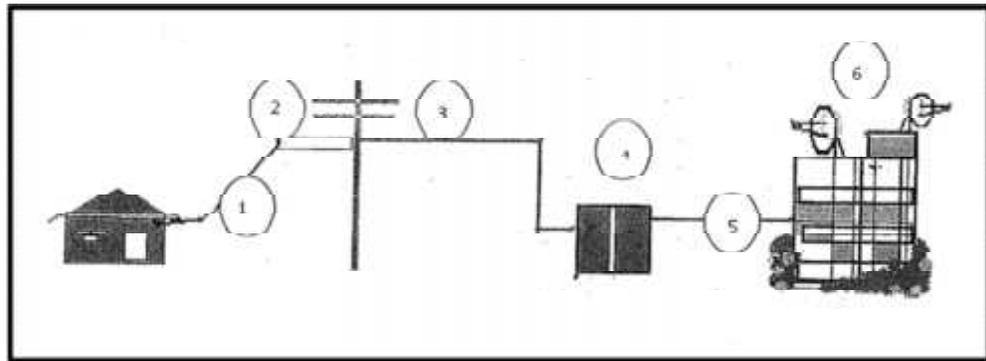
**Facilidades del Punto A**

**Facilidades del Punto B**

La orden de servicio viaja a los sistemas de aprovisionamiento y se la asignación de facilidades la realizan un grupo de personas que lo trabajan a lo interno llamados BackOffice. La OS se divide en dos: Sube tanto una orden de quítese ("O") para la localidad anterior y una orden de instalación para la nueva ("I"). En este momento se procede a remover de los sistemas las facilidades anteriores en la orden de quítese y se le asignan las facilidades que el Técnico utilizará en el terreno en el sistema en la orden de instálase. Las facilidades a utilizar son el par feeder, par local, equipo de línea, terminal y número telefónico. A la orden "O" se le crea un forward fijo al equipo de línea para que rebote en el nuevo que se asignará. Luego se programa el número en la Oficina Central y se diseña & configura el servicio de datos en caso de haberse solicitado. Después de haberse trabajado en los sistemas de aprovisionamiento, se dirige al Despacho de OS de Consumidor. Aquí se definen las prioridades del día según la fecha de compromiso (SLA). Cuando la orden está lista para ser despachada es asignada al Técnico que la trabajará. Esta asignación al Técnico dependerá del polígono al cual le corresponde trabajar.

Por último, el Técnico recibe la orden de servicio. Este se dirige a visitar al Cliente al lugar en donde se instalará el servicio solicitado. Se procede verificar la localidad del cliente. Después se prueban y se alambran en la cabina las facilidades que fueron asignadas previamente. Luego, se alambra en la casa del Cliente. Ya una vez realizado el alambrado, se prueban las llamadas tanto entrante como salientes. En caso de poseer servicios de datos se conecta el módem a la computadora del Cliente y se prueba la navegación.

Leyenda: 1. Drop, 2.



Terminal, 3. Par Local, 4. Caja de distribución o cabinas, 5. Par Feeder, 6. Oficina Central

## 2.4 Análisis FODA



## **2.5 Análisis de Datos: Estudio de casos.**

### **2.5.1 Planteamiento**

En el análisis de datos mediante los estudios de casos buscamos encontrar las causas por las cuales los Clientes intraportados reclaman luego de haber concluido el traslado de su servicio telefónico. Con las causas raíces de estas reclamaciones podremos identificar la frecuencia de los sucesos que han conducido a las fallas y así poder crear un plan que permita prevenir su recurrencia en el futuro.

Se procedió a un sondeo estadístico mediante el cual se seleccionaron 75 casos de reclamaciones de forma aleatoria, de las diferentes zonas geográficas del país. Tomamos la primera quincena del mes de abril del 2011. Procedían de personas que realizaban traslados con líneas telefónicas, tanto sencillas como con servicios de datos. Tomamos todos los Clientes que reportaban el síntoma de "Completadas sin servicio" para poder determinar qué estaba pasando.

El reporte de las reclamaciones de los síntomas "Completadas sin servicio" se genera automáticamente en el reporte de Infoview. Este documento cuenta con el número de reclamación, fecha de creación, fecha del cierre técnico, zona geográfica a la que pertenece, tipo de caso, producto por el cual está reclamando, síntoma que presenta el Cliente, teléfono a reportar, orden de servicio y por último, las notas realizadas por el Representante de servicio al Cliente.

## **2.5.2 Resultados**

En los datos obtenidos de la muestra analizada del síntoma completadas sin servicio, nos revelan que las reclamaciones que presenta el Cliente se debe a que tiene un servicio parcial, es decir, puede realizar las llamadas pero al momento de recibirlas no funciona. Además ya una vez alambrado en la premisa, el Técnico le informa de que podrá tener servicio de una a dos horas, pero luego de pasar el tiempo cuando va a probar el servicio, el teléfono no tiene tono. Por otra parte, otros reclaman de que le instalaron otro número telefónico diferente al de él o que los servicios opcionales que solicitó al momento del traslado no le están funcionando. Conjuntamente, no le están visitando para instalarle o el tiempo de compromiso se ha vencido, lo que provoca una alta insatisfacción por parte del usuario.

Podemos observar que de los 75 casos que se estudiaron 14 de éstos, lo equivalente a un 19%, era debido a que no le entraban llamadas de la competencia. Analizando profundamente pudimos determinar que la causa raíz a éste problema se debe a que las demás prestadoras no actualizaron el LRN a tiempo. El LRN es enviado en el sistema Portanode que es manejado por el Corte Inglés para que exista transparencia en el proceso. Dicha actualización se hace efectiva a las 2:00 a.m. Además, pudimos determinar que no hay un acuerdo de servicio formal con la Competencia para que nos den un tiempo de respuesta rápido a nuestra solicitud. Estas negociaciones entre compañías se manejan a través de sus departamentos llamados Atención Fallas a Clientes y los casos escalados pueden durar aproximadamente de 6 a 10 días laborables. Por otra parte, no existe un síntoma que se pueda capturar cuando el Cliente reclama por este problema y por ende, el tiempo de respuesta que se le indica es menor al tiempo de solución al problema.

El 16% de las reclamaciones se debe a que luego de instalarse el servicio no tenía tono. Esto se debe a que no estaba alambrado en el Frame. El Frame es donde se interconecta los pares de los clientes con los cables de entrada a la central. Un personal fijo de la empresa es el que se encarga de alambrear los pares en esta localidad y, cuando el contratista se comunica con él, anota los requerimientos en un papel por lo que se pueden extraviar u olvidar y no se cumpla dicha solicitud. Otro 16% corresponde a que al Cliente no se le ha visitado para realizar el traslado de su línea telefónica.

Cuando se presentan los problemas de que las llamadas no salen y no entran de todas las compañías, ambos síntomas en conjunto, se debe a que el LRN que estaba insertado correspondía a una Oficina Central diferente a la que le pertenecía, el cual presenta una incidencia de un 12% de las reclamaciones, y la otra causa es que el mismo no estaba insertado en Portanode (12%). Si tiene un LRN incorrecto, cuando se enruten las llamadas al número del Cliente, se perderá y no se podrá efectuar dicha llamada. Estos casos se dan por errores de digitación del personal que trabaja este proceso de forma manual o porque el sistema SVDG interpretó que correspondía a otra central debido a que hacía frontera con otra. Cuando hace frontera es que dicha dirección se puede alimentar de dos oficinas centrales. Por otra parte, si no se encuentra ingresado en Portanode, pasará lo mismo, buscará el número y no lo podrá encontrar. La subcausa a que el LRN no se insertó se debe a que hay veces que el sistema SVDG entiende de que el Cliente no cambia de central ya que no busca hasta la premisa del usuario y envía a los sistemas de aprovisionamiento la orden de servicio como un traslado sin cambio de central en vez de enviarla como una intraportabilidad.

Otra situación que afecta el proceso se da cuando la instalación se encuentra incompleta porque no le aprovisionaron el servicio de datos (ADSL, IPTV). Las reclamaciones de este tipo conforman un 9%. El problema viene dado en el

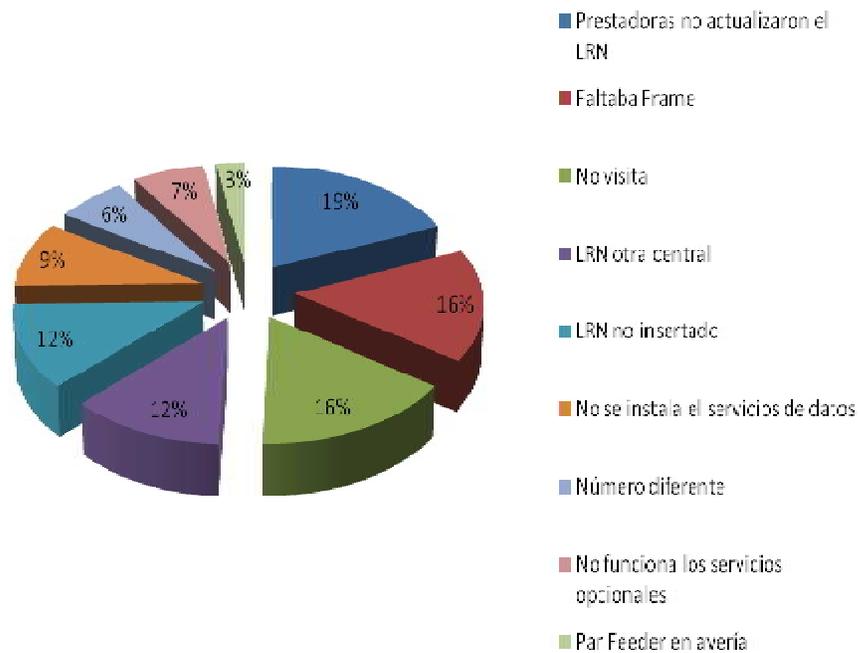
momento de la captura de la orden de servicio en el sistema OMS. Las órdenes tanto de voz como de datos no tienen dependencia ni sincronismo una de la otra. Esta falta de integración de ambas órdenes (voz y datos) provoca que se envíen a los sistemas de aprovisionamiento en tiempos diferentes. A la hora del técnico realizar la instalación sólo recibe una orden, ya que la otra encuentra aún en el sistema. Al solo recibir una, no se entera de que lleva servicio de datos y no lo instala. Este último síntoma junto a los demás compone el 80% de las causas de reclamaciones del proceso de intraportabilidad.

El resto de las reclamaciones se debe a que le instalaron un número diferente (7%). El cambio de número viene dado a que utilizaron las facilidades de un precocido pero le dejaron el mismo número. Un precocido es un número telefónico con facilidades de Equipo de Línea, Par Feeder y Par Local asociados e inventariados en el sistema de aprovisionamiento con esta condición, alambradas en Frame y con tono en la cabina, para ser asignadas a OS, con el fin de minimizar el tiempo de búsqueda y asignación de facilidades libres.

Otro 7% es porque no le funcionan los servicios opcionales. Entre los servicios opcionales más reclamados se encuentran la doble línea, cancelación de llamadas, conoce quien llama y pin de acceso 0 & 1. La causa raíz a esto se debe a que en la central MJD 2000 (tipo de tecnología) los parámetros se encontraban incorrectos y no estaban automatizados. Y por último, un 3% no le funcionaba el servicio a causa de que tenía el par feeder en avería. La planta externa se deteriora con el tiempo y no hay un plan de mantenimiento preventivo para evitar que se averíe esta facilidad.

A continuación podemos visualizar de forma estadística y gráfica las causas raíz que afectan al proceso de intraportabilidad obtenidas del estudio de los casos:

Causas	Ocurrencia	%	Acumulado
Prestadoras no actualizaron el LRN a tiempo	14	19%	19%
Faltaba Frame	12	16%	35%
No visita	12	16%	51%
LRN de otra central	9	12%	63%
LRN no insertado en Portanode	9	12%	75%
Servicio de datos no instalado	7	9%	84%
Número diferente	5	7%	91%
No funciona los servicios opcionales	5	7%	97%
Par Feeder en avería	2	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	



### **2.5.3 Conclusión Preliminar**

Los datos obtenidos del estudio de casos revelan que la sumatoria de las seis primeras causas nos arroja el 84 % de los problemas. Entre estas causas se encuentran que las prestadoras no actualizaron su LRN a tiempo (19%), faltaba Frame (16%), el Técnico no le había visitado para trasladarle la línea telefónica (16%), el LRN insertado correspondía a una central distinta a la que pertenece (12%), LRN no insertado en Portanode (12%) y para finalizar, el servicio de datos no fue instalado (12%).

Estos datos nos indican que 22% se deben a causas externas. Estas son afectadas por la interacción entre la empresa y el mercado. Sin embargo, el 78% se deben a causas internas de la empresa que se pueden medir y controlar para asegurar la optimización del proceso de intraportabilidad. Con esta mejora podemos reducir la cantidad de reclamaciones e insatisfacción de los Clientes hacia el proceso.

Una vez identificado el Pareto podemos priorizar su intervención, lo que nos ayudará a preparar un plan de acción para remover de raíz el problema presentado. Con la estrategia de calidad que surja de este análisis podremos desarrollar, diseñar, y mantener un producto que satisfaga las necesidades de nuestros Clientes.

## **2.6 Focus Group**

### **2.6.1 Planteamiento**

Se procedió a realizar un focus group con cinco personas para poder investigar las cualidades y reacciones de los elegidos con respecto al proceso de

intraportabilidad. Con esta dinámica trataremos de indagar qué está sucediendo con el proceso, qué pasará si seguimos así y cómo vamos a mejorar.

### **2.6.2 Integrantes**

Se seleccionó al Gerente, Supervisor, Analista y Técnico Profesional relacionados con el área de Aprovisionamiento Alámbrico & Datos. Con estas personas escogidas podremos enfocarnos en hallar las oportunidades de lugar con el fin de desarrollar un plan de mejora que aumente la calidad del proceso de intraportabilidad para que sea claramente percibida por el usuario final.

Los integrantes son:

© Ing. Juan Martínez. Gerente de Aprovisionamiento Alámbrico & Datos

Graduado de Ingeniería Telemática de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) en el año 1988. Ingresó a la compañía Telefónica Dominicana en el 1993. Actualmente entre sus funciones se encuentra llevar a cabo los objetivos trazados desde la casa matriz y velar por su cumplimiento. Se encarga de planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de la Dirección.

© Lic. Rosa García. Supervisora Activación y Asignación de facilidades

Licenciada en Mercadeo de la Universidad Apec en el año 1990. Comenzó a prestar sus servicios para la compañía en el año 1997. Tiene la responsabilidad de Planear, controlar y dirigir la asignación y cambio de facilidades a las ordenes de residencia y negocios; así como las acciones y actividades de aprovisionamiento, ingeniería, a través del monitoreo continuo de los objetivos de producción, estándares de calidad y actualización oportuno de los sistemas;

para garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos con los clientes externos e internos.

© Ing. Laura Hernández. Analista de Procesos

Realizó sus estudios de Ingeniería Industrial en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) en el año 2004. Labora en la compañía desde el 2006. Entre las funciones ejercidas, se encarga de analizar, diseñar y controlar los sistemas integrados por personas, maquinarias y equipos del departamento, a través de la mejora continua de los procesos y optimización de los recursos, que generan beneficios para la empresa como para los clientes.

© Diego Rodríguez. Técnico Profesional Asignación de Facilidades

Egresado del Instituto Politécnico Loyola de la carrera de Electrónica en Comunicaciones en el año 1997. Comenzó a trabajar en la empresa en el año 1998. Es el encargado de asegurar la activación en oficinas centrales de todos los rebotes de los servicios alámbricos solicitados por los clientes internos y externos a nivel nacional con un objetivo de 75 % en 30 segundos o menos. Además, debe de cerciorarse del correcto funcionamiento de la línea telefónica en el momento de la entrega del servicio al cliente.

© Pedro Cruz. Técnico Profesional Diseño & Configuración de Datos

Graduado del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) de la carrera Técnica en Informática en el año 1993. Presta sus servicios para la empresa a partir del año 1993 antes de terminar sus estudios. Es responsable de asignar, diseñar y dar soporte en línea a las instalaciones de negocios, productos de datos, actualizando las órdenes en el Dslam recibidas a través de los Work Queses y en línea a través del ACD. Por otra parte asignar y actualizar las

facilidades en el sistema de aprovisionamiento (asignación Alámbrica), a fin de dar servicio de internet flash, dar soporte a los técnicos de datos y negocios.

### **2.6.3 Desarrollo**

#### **2.6.3.1 ¿Qué estamos haciendo mal?**

De acuerdo a la reunión sostenida, los participantes coincidieron en varios puntos con respecto al estudio de casos realizado anteriormente. Entre sus opiniones están que no se realizan todas las pruebas necesarias para asegurar que el cliente tenga su servicio completamente disponible. Dígase certificar que puede recibir y realizar llamadas desde y hacia la competencia, tanto con líneas móviles y fijas, y hacia otras líneas de la empresa.

Por otra parte, las órdenes de traslado llegan a los sistemas como órdenes sencillas y no como intraportabilidad y esto es porque SVDG no está dando las cabinas correctamente según la dirección del cliente. Dicha falla es de un 60% aproximadamente. Mientras que el 40% restante, si son capturadas de forma correcta, no están siendo enrutadas a una localidad específica para ser trabajadas por el equipo que maneja este proceso. Ellos deben de asignar el LRN de la nueva central, y de no hacerlo retrasa el tiempo de recepción de llamadas del cliente.

Aparte de lo mencionado anteriormente, el Cliente no está recibiendo todos los servicios que solicita. Cuando requiere una combinación de los productos, el Técnico le está instalando sólo la voz, dejando de proveer el servicio de datos. Además, al momento de aprovisionar el servicio de voz, se están utilizando el doble de facilidades, específicamente el equipo de línea. Debemos de fijar un forward de una central a otra, para que cuando se llame al Cliente, la llamada se

reciba en esta primera facilidad y a la vez se enrute a la nueva. Esto trae como consecuencia el aumento de los costos.

Del mismo modo, el proceso es trabajado completamente manual. A los sistemas automáticos que poseemos no se le ha definido la lógica a seguir cuando recibe una orden de intraportabilidad.

### **2.6.3.2 ¿Qué pasará si seguimos así?**

Si seguimos como estamos es posible que se le coloque un LRN incorrectamente a un cliente y que las órdenes salgan sin aprovisionamiento al terreno. Asimismo, la insatisfacción aumentaría ya que no le estamos ofreciendo un producto con calidad. Nuestra demanda disminuiría y en el peor de los casos, los clientes preferirán prescindir de nuestros servicios.

### **2.6.3.3 ¿En qué podemos mejorar?**

Para mejorar debemos de analizar los problemas desde un punto de vista más óptimo. Primeramente, hay que actualizar la data del sistema de direcciones SVDG. Por otro lado, el Representante solicitando un número cercano a la dirección del Cliente, preferiblemente al lado o en frente de la localidad. Con el número cercano podemos determinar la central a la que pertenece dicho usuario.

Ya una vez creada la orden de servicio, automatizando el proceso de la asignación de las facilidades de voz y del diseño & configuración de los servicios de datos y así evitar errores humanos. El BackOffice estará trabajando de forma manual solamente los rebotes que se produzcan del sistema y mejorando la calidad de dicha asignación. Con esto podremos asegurar que el trabajo

realizado fue completado con calidad al igual que el desarrollo del proceso. Además, reduciendo los costos, ya que la sistematización del trabajo, reduce la duración y el dinero invertido en los recursos.

Al mismo tiempo, creando controles que cercioren que todos los procesos están funcionando como están definidos. Garantizando a nivel de procesos y sistemas el cierre de las brechas que se mencionaron en el punto anterior. Cerrando los inconvenientes que se encuentran al momento del aprovisionamiento, podemos optimizar nuestro proceso.

#### **2.6.3.4 ¿Cómo vamos a hacerlo?**

Analizando los problemas u oportunidades con el fin de determinar su causa raíz. Además midiendo a través de indicadores su desempeño. Viendo de manera detallada con un flujograma cómo se comporta el proceso actual para poder diseñar un debe ser. Para poder realizar este análisis debemos de preguntarnos: ¿qué es lo que está pasando?, ¿cómo se comporta?, ¿existen cuellos de botellas?, ¿realizo inspecciones?, ¿está fluyendo como está diseñado?, ¿cumple con los parámetros establecidos?

Una vez conociendo la situación actual, podemos saber cómo fluye el proceso y buscaremos las contramedidas que atacarán las brechas identificadas. Para la actualización de la data del sistema SVDG, debemos actualizar los rangos de direcciones asociadas al terminal que posee el cliente. Luego, optimizar el proceso de carga de la data para que esta no se realice mediante un reemplazo de la interacción de los sistemas de aprovisionamiento y SVDG; sino por la actualización de los registros que solo cambien. La actualización de la data debe

de realizarse dos o tres veces al día. La búsqueda debe de realizarse hasta la premisa del Cliente.

Requerirle al Representante de Atención al Cliente que valide el número de referencia de la nueva localidad en los sistemas, con el fin de verificar si éste pertenece a nuestra compañía. Con dicho número se procederá a ver las facilidades que posee en el sistema SVDG y se comparará contra la dirección actual. De esta forma el Representante comprobará de antemano si hay una intraportabilidad. Estos pasos serán incluidos en el formulario de monitoreo, en caso de no realizarse, recibirá un error. A la suma de tres errores, al Representante se penalizará con una fase.

Para automatizar el proceso en el sistema de aprovisionamiento, debemos de definir el flujo que tomará la orden en el sistema. Actualmente el sistema realiza la asignación de las facilidades de manera muy limitada. En algunos casos, de manera incorrecta por la entrada de información incompleta y/o errónea. Además, no realiza la validación de la entrada de información de forma explícita. Para mejorarlo se creará un requerimiento al suplidor en donde el alcance va desde la modificación de la entrada de la información, los flujos de trabajo para órdenes de intraportabilidad y hasta la lógica interna de selección de las facilidades realizadas por el sistema.

El sistema no es perfecto y puede fallar, por lo tanto debemos de definir un plan de contingencia. Para los rebotes del sistema, el personal BackOffice recibirá en una localidad las órdenes que no se realicen de forma automática. Luego de recibir las OS se verificará la calidad de las facilidades utilizando el sistema de QualityCheck para determinar si corresponden a la zona y si son aptas para su

uso. En caso de que el servicio de datos también rebotó pues, se diseña y configura de acuerdo a la velocidad solicitada por el Cliente.

Para solucionar el problema de la combinación de los productos, es decir, cuando el cliente solicita una línea de voz con un plan de datos, debemos hacer que ambas órdenes viajen al sistema al mismo tiempo. Para realizar dicha sincronización, se le requerirá al sistema que se cree una dependencia entre la orden de voz con la de datos y hasta que no completen el estatus de negociación en conjunto, no enviará las órdenes al sistema de aprovisionamiento. En caso de que no se liberen las órdenes oportunamente, ya que quedó atrapada en el sistema, el equipo interno la liberará mediante los códigos definidos.

Aparte de lo mencionado, debemos de solucionar la duplicidad de las facilidades de voz. Se eliminará el forward fijo definiendo en las centrales destino el número a intraportar. También, se adecuará la infraestructura de las centrales.

Por último, implementando los pasos anteriores, debemos de poner en marcha la nueva forma de trabajo. Se debe de acordar un plazo adecuado de seguimiento para volver a evaluar la efectividad de las decisiones tomadas respecto al proceso. La recolección de la información será mensual para ver evolución y efectividad del proceso propuesto.

### **III. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INTRAPORTABILIDAD DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS**

#### **3.1 Propósito**

El siguiente plan estratégico nos mostrará las pautas o planes a seguir para poder alcanzar los objetivos de la empresa, las políticas y la secuencia de acciones que se llevarán a cabo. Además, nos servirá para controlar y conocer la forma en que se van a aplicar y desarrollar las estrategias para la optimización del proceso de intraportabilidad. En consecuencia, podremos medir los resultados, y ver como estos van cumpliendo los objetivos planteados. Dicho plan se realizará en forma de planillas para ser implementado de forma práctica.

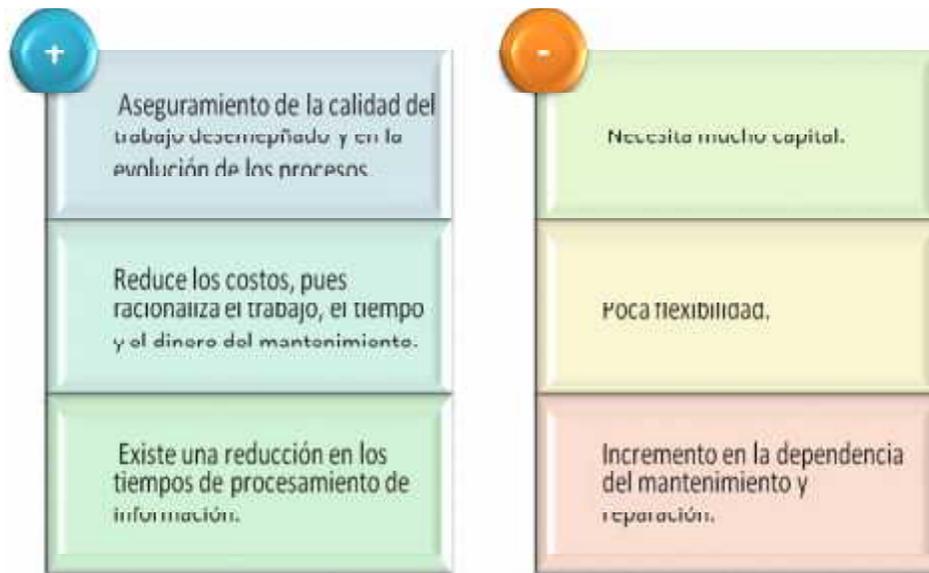
#### **3.2 Evaluación de las estrategias**

A continuación se evaluarán las ventajas y desventajas de implementar las estrategias para la optimización del proceso de intraportabilidad.

**E1.** Identificar previamente la central a la que pertenece el Cliente.



**E2.** Automatizar la asignación de las facilidades para reducir los costos y los tiempos.



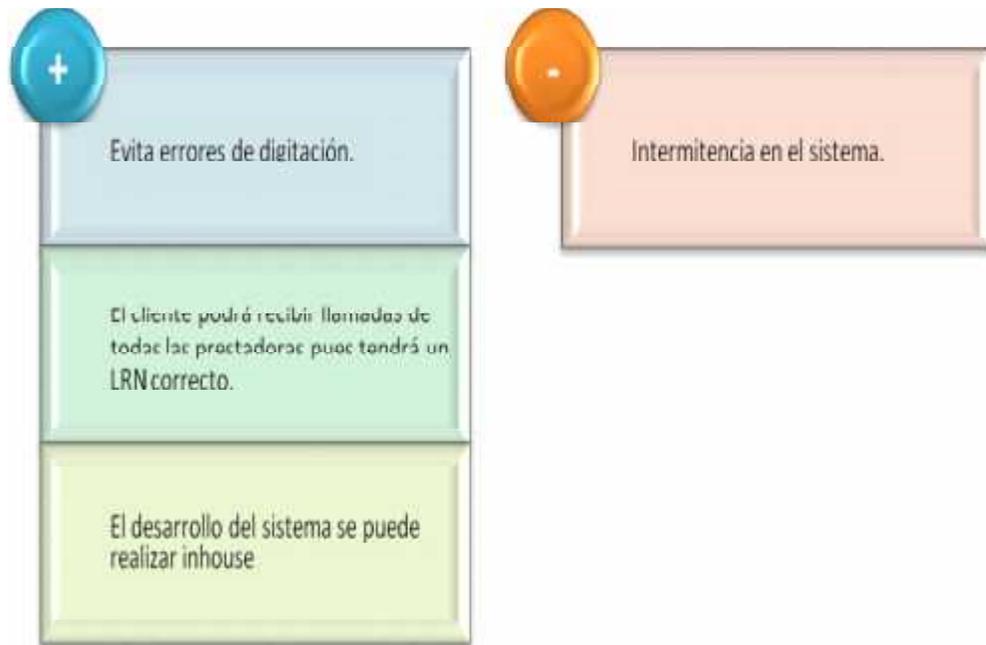
**E3.** Mejorar la calidad del servicio brindado para los consumidores que realizan una intraportabilidad.



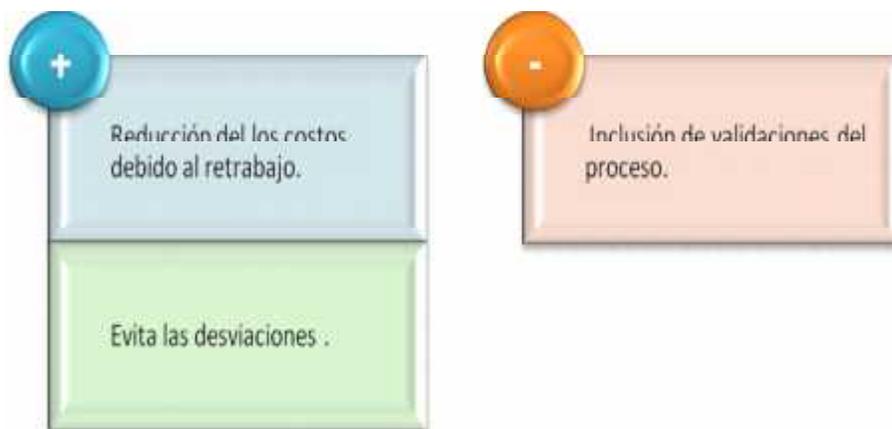
**E4.** Reducir los niveles jerárquicos para reducir los pasos del proceso.



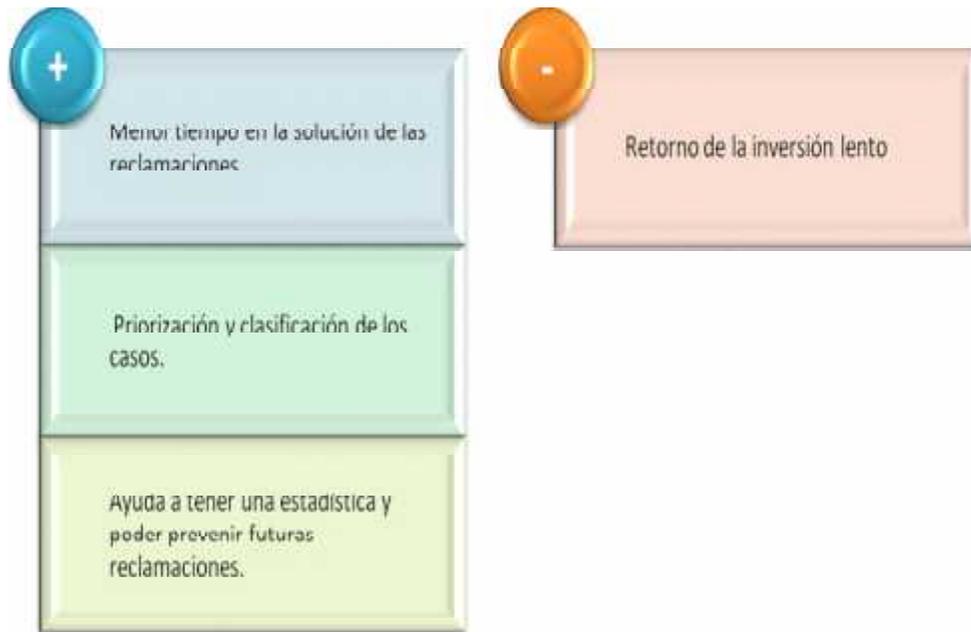
**E5.** Automatizar la inserción del LRN con el fin de eficientizar el proceso y maximizar el desempeño del capital humano.



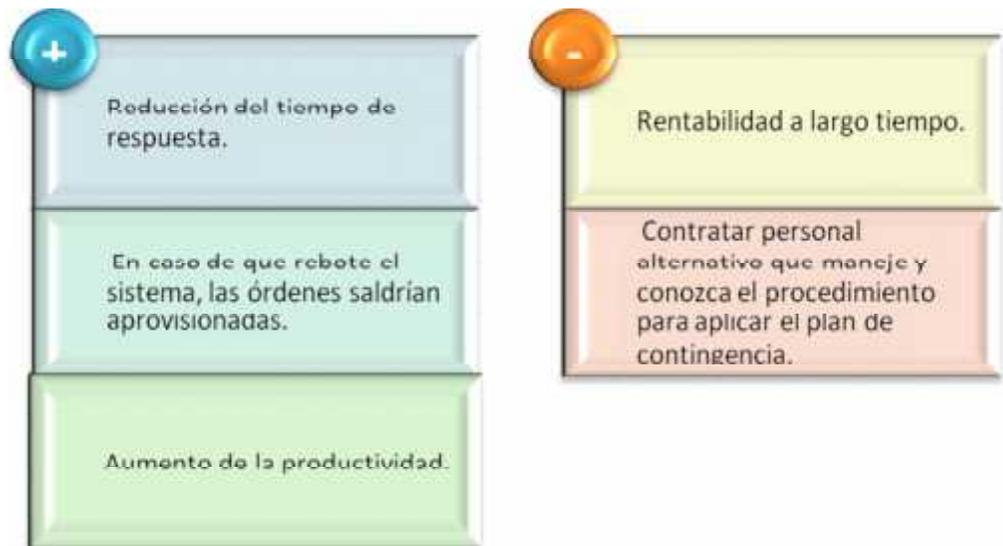
**E6.** Crear puntos de control para evitar "fugas" en el aprovisionamiento del servicio solicitado.



**E7.** Crear los síntomas para las reclamaciones de intraportabilidad.



**E8.** Utilizar como plan de contingencia una localidad para trabajar las ordenes de intraportabilidad a la hora de presentar cualquier situación en los sistemas.



## E9. Desarrollar nuevos planes de traslados con precios competitivos.



### 3.3 Plan de Implementación

En el siguiente plan de implementación se detallan las actividades a seguir por cada estrategia que se llevaran a cabo como el procedimiento a realizar. Asimismo, incluye los objetivos a través del tiempo y los responsables para la asignación de la tarea.

**E1.** Identificar previamente la central a la que pertenece el Cliente.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2012</b>	<b>Meta 2014</b>
<b>Identificar la central a la cual va a pertenecer el Cliente a la hora de realizar un traslado con cambio de central.</b>	<b>Rentabilidad</b>	<b>60%</b>	<b>80%</b>
	<b>% de cumplimiento</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>
	<b>Nivel de Servicio</b>	<b>90%</b>	<b>95%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	<p>Órdenes no viajan a los sistemas como intraportabilidad. Se coloca un LRN de otra central.</p>		
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de los rangos de direcciones asociadas al terminal que posee el cliente.</li> <li>2. Optimizar el proceso de carga de data para que esta no se realice mediante un reemplazo completo de la data (sistema de aprovisionamiento - SVDG) sino por la actualización de los registros que solo cambien y que se actualice 2 o 3 veces al día.</li> <li>3. Modificar el criterio de búsqueda en SVDG para que busque hasta la premisa del Cliente.</li> <li>4. Que el Representante al momento de la captura de la orden de servicio solicite un número cercano de referencia para validar si el Cliente cambia o no de central.</li> </ol>		
<b>Responsables</b>	Tecnología de Información (Act 1, 2, 3)		

	<b>Canales de venta (Act 4)</b>
<b>Procedimiento</b>	<p>Cuando el Cliente solicite realizar un traslado con cambio de central (intraportabilidad), el Representante de Servicio al Cliente le requerirá un número de referencia de la nueva dirección. Luego, validará en el sistema SVDG el número donde se encuentra ubicado el Cliente actualmente y el número de referencia donde se mudará, que se encuentre al lado o en frente de la localidad. Una vez realizado, debe de notar si cambia o no de central y colocará una nota en el remark de la orden. Marcará orden de intraportabilidad cuando realice la OS. El sistema será capaz de dar una respuesta online para dicha validación y buscará hasta donde se encuentre ubicada la nueva localidad.</p>

**E2.** Automatizar la asignación de las facilidades para reducir los costos y los tiempos.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2020</b>
<b>Automatizar el proceso de asignación de facilidades con el fin de reducir el tiempo de compromiso de cara al Cliente y de la misma forma aumentar la productividad.</b>	<b>Programa de Automatización definido</b>	<b>80%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>
	<b>Automatización implementada</b>	<b>50%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	Instalación de un número diferente. Funcionamiento de los servicios opcionales.			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar Suplidores y Seleccionar Sistema.</li> <li>2. Registrar en SAP las compras.</li> <li>3. Crear un requerimiento para desarrollar el nuevo sistema.</li> <li>4. Diseño del nuevo sistema con un flujo que las tareas no necesiten ser completadas manualmente, donde se precosan las facilidades y el TN tome el estatus Port In Near.</li> <li>5. Programar la programación de los servicios opcionales y los features que solicita el Cliente.</li> <li>6. Fase de prueba del sistema.</li> <li>7. Implementar Nuevo Sistema Automatizado.</li> </ol>			

<b>Responsables</b>	Compras (Act 1, 2) Procesos de Servicios Fijos y Alámbricos (Act 3) Tecnología de la Información (Act 4, 5, 6, 7)
<b>Procedimiento</b>	Levantar los puntos que se puedan automatizar. Crear la lógica y flujo que debe de seguir dicho programa y el tiempo que debe de durar las actividades.

**E3.** Mejorar la calidad del servicio brindado para los consumidores que realizan una intraportabilidad.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2016</b>
<b>Mejorar la calidad al 95% para reducir la insatisfacción de los Clientes</b>	<b>% de Satisfacción del Cliente</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>
	<b>Tiempo de Manejo</b>	<b>10 min</b>	<b>8 min</b>	<b>5 min</b>
	<b>Nivel de Servicio</b>	<b>80%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	Asignación de facilidades en avería.			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal de Asignación de Facilidades en un enfoque hacia la calidad</li> <li>2. Incluir en la asignación el uso de la herramienta QualityCheck con el fin de obtener resultados óptimos en cuanto a la calidad de la facilidad y determinar si tiene humedad, voltaje, distancia.</li> <li>3. Establecer los Puntos de Control del Proceso</li> <li>4. Establecer los indicadores claves</li> <li>5. Establecer y desarrollar formularios de monitoreo para el personal.</li> <li>6. Seguimiento y Control al uso de la herramienta.</li> <li>7. Realizar la retroalimentación de los resultados de la evaluación.</li> <li>8. Diseñar un plan de acción de mejoramiento individual.</li> </ol>			
<b>Responsables</b>	Departamento de Entrenamientos (Act 1) Departamento de Activación y Asignación de Facilidades (Act 2) Departamento de Gestión de Calidad Back Office (Act 3, 4, 5, 6, 7, 8)			
<b>Procedimiento</b>	Levantar las Oportunidades de utilizar la herramienta Qualitycheck con el fin de verificar la factibilidad de su uso. Establecer y planificar cómo se implementaran las acciones. Implementación de las acciones correctivas y proactivas. Por último verificar que se logre el conjunto de acciones.			

**E4.** Reducir los niveles jerárquicos para reducir los pasos del proceso.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>
<b>Crear una reducción en los niveles Jerárquicos.</b>	<b>% de cumplimiento</b>	<b>80%</b>	<b>95%</b>
<b>Actividades</b>	1. Crear estructuras más planas, que faciliten la comunicación y permitan una mayor flexibilidad y rapidez a las respuestas del mercado. 2. Integrar las funciones. 3. Asignar mayores responsabilidades a todos los niveles. 4. Definir una persona secundaria para la toma de decisiones que incurra en gastos operacionales.		
<b>Responsables</b>	Departamento de Recursos Humanos (Act 1, 2, 3) Supervisora Activación y Asignación de Facilidades (Act 4)		
<b>Procedimiento</b>	Capacitar a que todo subordinado debe conocer con precisión cuál es su autoridad y a quién debe derivar los asuntos que escapan a su competencia. Crear una línea jerárquica que debe ser suficientemente clara y precisa a lo largo de toda la pirámide organizacional, de manera de facilitar la delegación de autoridad y ordenar la toma de decisiones.		

**E5.** Automatizar la inserción del LRN con el fin de eficientizar el proceso y maximizar el desempeño del capital humano.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2016</b>
<b>Automatizar el proceso de la asignación del LRN de las centrales con el fin de reducir los errores de los representantes.</b>	<b>Productividad</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>
	<b>Automatización implementada</b>	<b>50%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	LRN de otra central. LRN no llegó al LSMS. LRN no insertado en Portanode.			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de requerimiento a sistemas.</li> <li>2. Modificar Portanode para que el LRN se complete de forma automática una vez identifique la central destino.</li> <li>3. Crear un archivo de LRN que corra en Portanode y que su fuente de información sea el sistema de aprovisionamiento.</li> <li>4. El archivo debe de correr 2 o 3 veces al día.</li> <li>5. Crear un compare automático de los LRNs actualizados diariamente en Portanode vs LSMS de manera que se actualicen aquellos que no llegaron al LSMS.</li> <li>6. En caso de haber intermitencia en la corrida o fallas, el rebote será trabajado de forma manual por el equipo de Activación y Asignación de Facilidades.</li> </ol>			
<b>Responsables</b>	Departamento Activación & Asignación de Facilidades (Act 1 y 6) Tecnología de la Información (Act 2, 3, 4 y 5)			
<b>Procedimiento</b>	Una vez completado el requerimiento, pasará a fase de pruebas para verificar todos los escenarios posibles. Si las pruebas son satisfactorias, se realizará el pase a producción. En caso de ser negativas, se realizarán las correcciones de lugar. Una vez implementado el sistema automático, el equipo de Activación sólo trabajará los rebotes del sistema.			

**E6.** Crear puntos de control para evitar “fugas” en el aprovisionamiento del servicio solicitado.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2016</b>
<b>Controlar el proceso y establecer puntos para que fluya de la manera adecuada</b>	<b>% Cumplimiento</b>	<b>80%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>
	<b>% de satisfacción de los clientes</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
	<b>% Relación Costos vs Ingresos</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>80%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	<p>Problemas con el LRN. Faltaba Frame. Servicio de datos no instalado.</p>			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrenar a todos los representantes en el uso de Portanode.</li> <li>2. Asegurar que para las OS de intraportabilidad que el Cliente cambie de central y cambie las facilidades, los Centros de Soporte al Técnico notifique la inserción del LRN en Portanode.</li> <li>3. Colocar un control en el Centro de Activación en donde cada caso de activación que reciban de intraportabilidad inserten el LRN correspondiente.</li> <li>4. Requerir un cambio en el sistema OMS.</li> <li>5. Desarrollar el sincronismo de las OS de voz y datos para que al momento de la creación una espere a la otra para ser enviada a los sistemas de aprovisionamiento.</li> </ol>			

	<p>6. Fase de prueba del cambio en OMS.</p> <p>7. Pase a producción de los cambios solicitados.</p> <p>8. Monitoreo de las órdenes de voz y datos.</p>
<b>Responsables</b>	<p>Departamento de Entrenamientos (Act 1)</p> <p>Departamento de Activación y Asignación de Facilidades (Act 2, 3, 4)</p> <p>Tecnología de la información (Act 5, 6, 7, 8)</p>
<b>Procedimiento</b>	<p>Los Centros de Soporte al Técnico serán responsables de la inserción del LRN como control a las fugas que se pueda producir. Además, TI realizará cambios con el suplidor en las órdenes combinadas para que ambas puedan ser aprovisionadas al mismo tiempo. Por otra parte, realizarán un monitoreo del flujo que toman en un período de 3 meses.</p>

**E7.** Crear los síntomas para las reclamaciones de intraportabilidad.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2016</b>
<b>Distinguir por qué reclaman los Clientes para evitar las causas que lo producen.</b>	<b>% de Satisfacción del Cliente</b>	<b>75%</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>
	<b>% de Implementación</b>	<b>50%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	<p>Cliente no recibe ni le salen llamadas.                      No funcionan los servicios opcionales.                      Servicio de datos no instalado.</p>			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de requerimiento a sistemas.</li> <li>2. Crear colas de CRM a Atención Fallas Cliente para los casos de que el Cliente no recibe llamada de la competencia.</li> <li>3. Crear en CRM los diferentes síntomas de reclamación y que puedan ser clasificados por aprovisionamiento o avería.</li> <li>4. Establecer los nuevos SLA dependiendo del síntoma presentado.</li> <li>5. Incluir los nuevos síntomas en el IVR.</li> <li>6. Enviar comunicación a los Representantes de los cambios.</li> <li>7. Gestionar los accesos al sistema.</li> </ol>			
<b>Responsables</b>	<p>Departamento Activación &amp; Asignación de Facilidades (Act 1)                      Tecnología de la Información (Act 2, 3 y 5)                      Atención Fallas a Cliente (Act 7)                      Analista de Procesos de Aprovisionamiento (Act 4 y 6)</p>			
<b>Procedimiento</b>	<p>Atención Fallas Clientes adoptarán el uso de la cola de CRM, los niveles de escalamiento y el SLA establecido. También enseñar al Representante de indagar al momento de tomar la llamada del Cliente. Según el síntoma presentado, dependerá el SLA y el Departamento a trabajar.</p>			

**E8.** Utilizar como plan de contingencia una localidad para trabajar las órdenes de intraportabilidad a la hora de presentar cualquier situación en los sistemas.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Meta 2014</b>	<b>Meta 2016</b>
<b>Distinguir por qué reclaman los Clientes para evitar las causas que lo producen.</b>	<b>% de Satisfacción del Cliente</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>
	<b>Margen Operacional</b>	<b>90%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>
	<b>% de cumplimiento</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>
<b>Puntos a atacar</b>	No recibe llamadas. Servicio de datos no instalado			
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear una localidad en el sistema para el grupo de Activación &amp; Asignación de Facilidades.</li> <li>2. Identificar las órdenes de intraportabilidad con el fin de que si no fueron aprovisionadas automáticamente el equipo la pueda trabajar.</li> <li>3. Diseñar y configurar el servicio de datos en caso de que rebote.</li> <li>4. Dar acceso a los puertos al equipo de Activación &amp; Asignación de Facilidades.</li> <li>5. Enviar comunicación a la fuerza Técnica para que validen con el Centro de Soporte Técnico si la orden de servicio lleva datos.</li> <li>6. Enviar comunicación a los Representantes de los cambios.</li> </ol>			
<b>Responsables</b>	Tecnología de la Información (Act 1 y 2) Departamento Activación & Asignación de Facilidades (Act 3) Seguridad de Información (Act 4) Analista de Procesos de Aprovisionamiento (Act 5 y 6)			
<b>Procedimiento</b>	El sistema de aprovisionamiento realizará las asignaciones de las facilidades, el diseño y configuración de forma automática, en caso de que el sistema tenga intermitencia o falle, el grupo de Activación & Asignación de Facilidades realizará las tareas de forma manual para que las OS sean despachadas luego de ser trabajadas a lo interno. El Técnico aprovisionará ambos servicios y en caso de que la orden impresa no especifique si lleva datos pero verifica que tiene un puerto asignado, le informará al Soporte esta instalación.			

**E9.** Desarrollar nuevos planes de traslados con precios competitivos.

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta 2012</b>	<b>Meta 2014</b>
<b>Atraer nuevos clientes y fidelizar los existentes</b>	<b>% de avance de desarrollo</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>
	<b>% de cumplimiento</b>	<b>90%</b>	<b>95%</b>
<b>Actividades</b>	<p>1- Campaña publicitaria para dar a conocer nuevos servicios para traslados</p> <p>2- Vallas en lugares frecuentados por blanco de público con información alusiva a los nuevos servicios</p> <p>3- Inserciones en prensa escrita y radial dando a conocer mejoras en los servicios</p> <p>4- Desarrollar plataforma de Call Center para informar a clientes fijos sobre los nuevos servicios y mejorar de los existentes</p> <p>5- Rotulación en los puntos de venta y servicios sobre los nuevos servicios</p>		
<b>Responsables</b>	<p>Gerencia de Mercadeo ( Act 1, 2, 3)</p> <p>Gerencia de Publicidad, Creativos y/o Agencia Publicitaria (Act 1, 2, 3, 5)</p> <p>Gerencia de Recursos Humanos (Act 4)</p> <p>Gerencia de Servicio al Cliente. Personal de servicio al cliente (Act 4, 5)</p>		
<b>Procedimiento</b>	<p>Conseguir presupuesto para la colocación de las vallas y la campana publicitaria.</p> <p>Conseguir permiso en la Sindicatura para la colocación de las vallas</p> <p>Capacitar al personal sobre el uso del Call center, y si estos no son suficientes, proceder a contratar nuevos empleados</p> <p>Informar al Depto. de Publicidad para la rotulación de los puntos de venta</p>		

### 3.4 Control del Plan de Implementación

El objetivo de este paso es construir el desempeño que alcanzará el proceso tanto a nivel de sistemas como del departamento que lo trabaja y los objetivos a alcanzar en el tiempo. A continuación se detallan los indicadores establecidos en la fase de implementación.

<b>Nombre del Indicador</b>	Rentabilidad
<b>Objetivo</b>	Mostrar el retorno para los accionistas
<b>Qué mide el indicador</b>	La eficiencia con la cual la empresa utiliza sus recursos financieros
<b>Unidad de medida</b>	Unidad
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Mensual
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	Beneficio / Recurso financiero
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se realizará un informe 3G

<b>Nombre del Indicador</b>	% de Cumplimiento
<b>Objetivo</b>	Medir la puntualidad de las actividades realizadas
<b>Qué mide el indicador</b>	El tiempo en que se completó la actividad
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Diaria
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	Actividades cumplidas / Total de actividades * 100
<b>Nota</b>	Dependerá del SLA (Service Level Agreement) establecido
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se realizará un informe 3G

<b>Nombre del Indicador</b>	% Nivel de servicio
<b>Objetivo</b>	Medir la eficiencia del canal en función de las transacciones atendidas frente al total de transacciones recibidas en un tiempo de espera definido
<b>Qué mide el indicador</b>	% de nivel de servicio de cada uno de los canales que conforman Claro de cara al objetivo establecido
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Diaria
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\frac{[(\text{Manej.} + \text{Aband.}) - (\text{Manej. Después de Obj.} + \text{Aband. Después de Obj.})]}{(\text{Manej.} + \text{Aband.})}$
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se abrirá un plan de acción con fechas compromiso y responsables a fin de llegar a ella.

<b>Nombre del Indicador</b>	Productividad
<b>Objetivo</b>	Medir el volumen de trabajo realizado por el personal y/o sistemas
<b>Qué mide el indicador</b>	Volumen promedio de las transacciones realizadas por el personal y/o sistema
<b>Unidad de medida</b>	Promedio
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Diaria
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	Sumatoria de órdenes trabajadas diariamente por el personal o sistema / Total de días trabajados
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se realizara un análisis de 3 generaciones para identificar problema, causa y contramedida. Además se establecerá un plan de acción con fechas y responsables para la implementación de las contramedidas identificadas.

<b>Nombre del Indicador</b>	Satisfacción Clientes
<b>Objetivo</b>	Conocer la apreciación del cliente del servicio brindado
<b>Qué mide el indicador</b>	% Satisfacción Cliente
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Trimestral
<b>Medición</b>	Trimestral
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Cantidad de respuestas correspondientes a los dos valores más altos de la encuesta/Cantidad de Preguntas)
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se abrirá un plan de acción con fechas compromiso y responsables a fin de llegar a ella.

<b>Nombre del Indicador</b>	Tiempo de manejo del representante (AHT)
<b>Objetivo</b>	Medir el tiempo de manejo invertido por el representante en la realización de las actividades
<b>Qué mide el indicador</b>	Tiempo invertido por el representante en cada una de las actividades recibidas
<b>Unidad de medida</b>	Minutos
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Diaria
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	( DN out Acts +Hold Time+Activitie time ) / (Transacciones manejadas + Transacciones fuera).
<b>Metas no Alcanzadas</b>	Para el no cumplimiento de la meta, se abrirá un plan de acción con fechas compromiso y responsables a fin de llegar a ella.

<b>Nombre del Indicador</b>	% de Costos vs Ingresos
<b>Objetivo</b>	Medir la relación obtenida de los costos vs los ingresos
<b>Qué mide el indicador</b>	% de relación entre los costos y los ingresos
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Mensual
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Costos} / \text{Ingresos}) * 100$

<b>Nombre del Indicador</b>	% de Avance de Desarrollo
<b>Objetivo</b>	Medir el avance de los planes trazados
<b>Qué mide el indicador</b>	Tiempo de avance de los planes
<b>Unidad de medida</b>	Porcentual
<b>Vigencia del Indicador</b>	Indefinida
<b>Recolección</b>	Mensual
<b>Medición</b>	Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Días trabajados} - \text{Fecha inicial}) * 100 / (\text{Fecha fin} - \text{Fecha inicio})$
	% días trabajados / % días de duración de la tarea

## CONCLUSIÓN

Las reclamaciones de los Clientes que realizaban una intraportabilidad en sus líneas telefónicas fijas estaban aumentando cada vez más. El nivel de insatisfacción provocaba que cancelaran los servicios que poseían en nuestra empresa.

A lo largo de este proyecto monográfico hemos identificado los puntos vitales que afectan al proceso de intraportabilidad. Una de las fallas más comunes que salen a relucir en el estudio de casos y focus group consiste en que no se está realizando el trabajo con la calidad requerida, los sistemas se encuentran limitados y por lo tanto aumentan los errores. Además, es un proceso que se realiza de forma manual, aumentando así los costos y tiempos de respuesta de cara al cliente.

Por lo tanto, debemos de rediseñar radicalmente el proceso. Tenemos que reconsiderar la "forma en que hacemos las cosas" con el fin de mejorar continuamente.

En la fase de implementación definimos nueve estrategias que nos ayudarán a cortar de raíz las brechas existentes. En éstas se encuentran: la necesidad de identificar la central a la que pertenece el cliente antes de tomar la orden de servicio para saber si realiza un cambio o no. Además, implementar un sistema de evaluación de la calidad de las facilidades para determinar si están aptas para su uso o no. Por otra parte, la automatización tanto de la asignación de las facilidades como de la inserción del LRN. En caso de que los sistemas fallen, un plan de contingencia para que el personal BackOffice pueda trabajar las órdenes de forma manual. Igualmente, crear síntomas para determinar por qué está reclamando el Cliente y saber de antemano la posible solución que provoca intermitencia en el servicio. Reducir la burocracia para disminuir el tiempo de

respuesta y, por último, crear puntos de control para evitar que el proceso no fluya de la nueva manera que fue diseñado.

Concluyendo, debemos de incorporar en nuestra cultura organizacional tanto la innovación como la mejora continua siempre que podamos, de esta forma podemos asegurar una competitividad y lograr los objetivos trazados. Con dichas mejoras lograremos obtener los resultados esperados y al mismo tiempo evitamos los costos por el retrabajo. De la misma manera, promovemos un compromiso con la calidad tanto a nivel individual como empresarial.

## **Bibliografía**

### **Referencias Web**

Res. 109-09 Resolución Intraportabilidad

Disponible en:

[http://www.indotel.gob.do/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=2521&Itemid=759](http://www.indotel.gob.do/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2521&Itemid=759)

Encontrado en fecha: 05 de Julio 2011.

Portabilidad Numérica en República Dominicana

Disponible en: <http://www.indotel.gob.do/temporales/temporales/portabilidad-numerica-2009.html>

Encontrado en fecha: 05 de Julio 2011.

Historia de la empresa

Disponible en:

<http://contenido.telefonía.com.do/wps/portal/do/pc/personas/sobre-nosotros>  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Telefonía>

Encontrado en fecha: 17 de Julio 2011.

## **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**

### **RESOLUCIÓN No. 109-09**

QUE DECIDE SOBRE EL PROCESO DE INTRAPORTABILIDAD QUE EJECUTARÁN LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELEFONÍA FIJA, ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL PAÍS.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por órgano de su Consejo Directivo y de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente RESOLUCIÓN:

Con motivo de la implementación de la intraportabilidad en las redes de las prestadoras de servicios públicos de telefonía fija, con ocasión de la puesta en funcionamiento de la portabilidad numérica en la República Dominicana.

#### **Antecedentes.-**

1. El 30 de agosto de 2006, mediante Resolución No. 156-06, el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó el Reglamento General de Portabilidad Numérica, el cual establece las disposiciones esenciales para la implementación de la portabilidad numérica en la República Dominicana;

2. El 18 de septiembre de 2009, el INDOTEL recibió una comunicación, suscrita por los señores Robison Peña Mieses y Desirée Logroño, representantes de las prestadoras COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., (CODETEL) y TRICOM, S. A., respectivamente, mediante la cual le exponen al órgano regulador la situación presentada con "la intraportabilidad" de usuarios del servicio de telefonía fija ante la entrada en vigencia de la portabilidad numérica, proponiendo la gestión de la misma a través del Sistema Central de Portabilidad Numérica administrado por la empresa Informática El Corte Inglés, S. A.

Para citar un ejemplo en Latinoamérica, en Brasil, el modelo de portabilidad contempla la portabilidad de ubicación de dirección geográfica. Como es obvio, estos procesos de cambio de ubicación de usuarios afectan de manera directa a los usuarios de las prestadoras con redes fijas conmutadas en República Dominicana, en el caso particular de la Compañía dominicana de Teléfonos, C. por A. y Tricom, S. A.

Ante esta situación se hace necesario que estos cambios puedan manejarse definiendo el proceso a través del Sistema Central de portabilidad, que es el único esquema viable y eficiente, congruente con el modelo de enrutamiento ACQ ordenado por el Reglamento General de Portabilidad Numérica y las Resoluciones vinculadas. Esta solución no perjudica a ninguna de las empresas y por el contrario, permitirá resguardar el derecho de mantener el número de los usuarios de las redes de telefonía fija”.

3. El 1º de octubre de 2009, el Comité Técnico de Portabilidad se reunió en las instalaciones del INDOTEL a los fines de tratar, entre otros puntos, el tema concerniente a la intraportabilidad de los números fijos, acordando los presentes, conforme consta en el Acta de Reunión redactada con ocasión de la indicada reunión remitir al INDOTEL sus opiniones respecto del tema, a más tardar el 5 de octubre de 2009, para que el mismo fuera tratado por el Consejo Directivo del INDOTEL, en su próxima sesión;

4. El 5 de octubre de 2009, WIND TELECOM, S. A., depositó ante el INDOTEL sus opiniones respecto a la intraportabilidad y en ese sentido le manifestó al órgano regulador lo siguiente:

“[...] Sobre el particular, WIND TELECOM tiene algunas precisiones que externar:

[...] Segundo: [...], el uso del SCP como solución a las situaciones técnicas que enfrentan Tricom y Codetel para procesar cambios de números dentro de su misma red, pero a diferentes demarcaciones en una misma zona tarifaria, WIND TELECOM entiende que dicho tema es interno a cada una de ellas y no debe, bajo ninguna premisa, permitirse que el Sistema Central de Portabilidad sea utilizado para resolver una dificultad que debió ser considerada al momento de realizar las adecuaciones técnicas y de red de cara a la entrada en vigencia de la facilidad de portabilidad numérica, el pasado Treinta (30) de septiembre, como efectivamente han hecho todas las Prestadoras del Sector.

Recordemos por un momento, que el SCP ha sido un esfuerzo común de once (11) prestadoras, unas con más integración que otras, desde el diseño de sus bases y especificaciones técnicas, hasta su contratación, por lo que hacer uso del mismo para resolver un impasse técnico de dos Prestadora, pondría a las otras nueve (9) Empresas en la incómoda posición de financiar la solución a un problema particular que no les afecta y que debió ser previsto a su debido momento, pues entendemos que esta situación no ha surgido de la noche a la mañana, como ha querido ser presentada.

WIND TELECOM es del parecer, que cualquier solución que pueda ser considerada para el tema de la "Intra-Portabilidad" debe ser tratado al margen del Sistema Central de Portabilidad administrado por Informática "El Corte Inglés", S. A., por tratarse de un tema interno que en nada interrumpe el proceso de Portabilidad Numérica es muy claro cuando define las obligaciones de portabilidad y su aplicación en el Artículo 4.2, refiriéndose en todo momento a los cambios entre Prestadores, no dentro de la red de un mismo Prestador.

WIND TELECOM comparte con Tricom y Codetel la preocupación de que los usuarios puedan llevar su número a cualquier zona dentro de una misma zona tarifaria sin necesidad de cambiar de Prestador, razón ésta por la que hemos tomado en cuenta dichas facilidades en nuestra arquitectura de red, pensando siempre en la libertad del usuario a disponer de su servicio según sus necesidades.

Finalmente, esperamos que nuestras opiniones sean tomadas en cuenta, siempre recordando que el consenso y la equidad han de ser las reglas por las que el presente proceso se rija en todo momento, respetando siempre los acuerdos arribados y las líneas establecidas como las justas a través del trabajo en común que todos los jugadores en el sector estamos haciendo".

5. En esa misma fecha, es decir, 5 de octubre de 2009, la concesionaria TRILOGY DOMINICANA, S. A., mediante comunicación electrónica dirigida a la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, también emitió sus comentarios al respecto, expresando lo siguiente:

"En referencia al planteamiento conjunto de las prestadoras Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) y TRICOM, S. A., de que el (sic) la reubicación de los usuarios de telefonía fija de ambas empresas sea gestionada a través del Sistema Central de Portabilidad Numérica, tenemos a bien reiterar nuestra total oposición a dicho planteamiento pues esta necesidad operativa es ajena al entorno de la Portabilidad Numérica.

La presentación de la situación de las centrales de telefonía fija de las empresas CODETEL y TRICOM, describe ampliamente un problema o necesidad operativa de ambas empresas que no había sido resuelto con anterioridad en consideración a las fuertes inversiones en infraestructura que serían necesarias.

Reconocemos que la alternativa de solucionar este viejo problema mediante una aplicación que permita la gestión de la reubicación de los clientes de telefonía fija a través del SCP, es la más eficiente y eficaz para atender los intereses de las

empresas que la proponen. De ahí, que no tengamos ninguna objeción a que ambas empresas inicien por su cuenta y riesgo, las negociaciones que resultaren pertinentes a los fines de que el administrador del SCP diseñe o defina el modulo o desarrollos necesarios para hacer operativa dicha funcionalidad, que la misma sea presentada al Comité Técnico de Portabilidad para aprobación y en caso que resultare procedente todos los gastos directos e indirectos asociados su implementación sean asumidos en su totalidad por estas empresas.”

6. El 8 de octubre de 2009, SKYMAX DOMINICANA, S. A., mediante comunicación electrónica dirigida a la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, dejó establecida su posición sobre la intraportabilidad de los números fijos, la cual citamos a continuación:

“Sobre la Intraportabilidad: No tenemos objeción a que la Intraportabilidad se maneje a través del SCP siempre y cuando no tengamos que asumir costos por asuntos que son limitativos para centrales telefónicas conmutadas y discontinuadas con tecnología de hace 20 años.

Entendemos que esos casos de Intraportabilidad son simples transacciones donde un numero cambia de LRN y para el administrador del SCP seria una transacción más sin implicaciones.”;

7. El 9 de octubre de 2009, la concesionaria LUSIM COMUNICACIONES, S. A., remitió al INDOTEL sus comentarios en lo concerniente al tema solicitado por el órgano regulador:

“[...] Deseamos informar que nuestra empresa, Lusim Comunicaciones, S. A., comparte la posición de las prestadoras Compañía Dominicana de Teléfonos, (CODETEL) y Tricom referente a la Intraportabilidad de los Usuarios del servicio Telefonía Fija ante la vigencia de la portabilidad numérica.”;

8. El día 12 de octubre de 2009, la concesionaria ONEMAX, S. A., presentó ante el INDOTEL su posición concerniente al tema de la Intraportabilidad, la cual transcribimos a continuación:

“(...) Es importante destacar que la factibilidad de ofrecer servicio de intraportabilidad de una prestadora depende necesariamente de su red y la capacidad que esta tenga. Este es un tema que debe ser resuelto internamente en cada prestadora.

Tratar de utilizar el esquema actual del Sistema Central de Portabilidad para realizar intraportabilidad acarrea costos adicionales para ONEMAX, porque son

modificaciones que debe realizar Informática El Corte Inglés en la plataforma contratada. ONEMAX no tiene porque enfrentar los costos de otras prestadoras para actualizar la red de terceros.

Sugerimos que las empresas con inconvenientes de intraportabilidad se dirijan directamente a Informática El Corte Inglés un (sic) realicen un acuerdo independiente al ya existente.”;

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE  
LASTELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE  
HABERESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:**

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones, estatuto legal que será complementado con los reglamentos que dicte el INDOTEL al respecto;

CONSIDERANDO: Que entre los objetivos de interés público y social que persigue esta Ley están la promoción de la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional, y la ratificación del principio de libertad de la prestación, por parte de titulares de concesiones obtenidas de acuerdo a la presente ley, de todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, incluida la libertad de construcción y operación de sistemas y facilidades;

CONSIDERANDO: Que en el desarrollo de las redes de telecomunicaciones, la portabilidad numérica es un factor esencial que contribuye al desarrollo de la competencia de los servicios de telecomunicaciones, permitiendo al mismo tiempo la utilización eficiente de la numeración, que es un recurso escaso en materia de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en la actualidad, los usuarios de servicios fijos están conectados a oficinas centrales o central de conmutación a través de cables físicos; que en caso de que por requerimiento propio del usuario o por reorganización de las redes sea necesaria la reubicación en otra oficina central o central de conmutación, ello implica necesariamente el cambio de su número telefónico;

CONSIDERANDO: Que una opción técnica que haría posible esta reubicación, es la identificada por las prestadoras como "intraportabilidad", que constituye una solución técnica que haría posible que el LRN se actualice en caso de que un número telefónico deba ser transferido a una nueva central, producto de la solicitud del usuario o por reorganización de las redes del operador, lo cual permitiría que el usuario pueda mantener su número telefónico en otra central, y que las llamadas que reciba puedan ser enrutadas correctamente a la nueva central;

CONSIDERANDO: Que por medio de la intraportabilidad, se persigue establecer el derecho que tienen los usuarios de conservar su número telefónico fijo ante el evento de reubicación en otra central de conmutación; que, conforme se aprecia en la relación de antecedentes que precede, la indicada facilidad puede ser manejada definiendo un proceso a través del Sistema Central de Portabilidad, el cual constituye una alternativa viable, eficiente y proporcional con el modelo establecido por el Reglamento General de Portabilidad Numérica y sus resoluciones vinculadas;

CONSIDERANDO: Que en el período de implementación de la portabilidad numérica en la República Dominicana, el INDOTEL ha sido apoderado de una instancia promovida por dos concesionarias de servicios de telefonía fija, en la cual plantean la posibilidad de implementar la intraportabilidad a través del Sistema Central de Portabilidad Numérica (SCP), en el país;

CONSIDERANDO: Que ante la situación presentada al INDOTEL respecto de la "intraportabilidad" para los usuarios del servicio de telefonía fija, y considerando los planteamientos expuestos por las distintas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, este órgano regulador analizará un aspecto técnico fundamental, como es la reubicación de los números fijos y la facilidad de operación que provee el actual Sistema Central de Portabilidad para estos fines;

CONSIDERANDO: Que la concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A. y TRICOM, S. A., en su comunicación con fecha 18 de septiembre de 2009, exponen su inquietud sobre poder ejercer la Intraportabilidad en sus redes, a través de las facilidades de operación que presenta el Sistema Central de Portabilidad Numérica;

CONSIDERANDO: Que el INDOTEL, ante la recepción de esta instancia, que evidencia la preocupación de estas prestadoras de que los usuarios puedan ejercer el derecho de conservar su número, en caso de que exista la necesidad

de reubicar sus números telefónicos en otra central de conmutación, sin tener que cambiar de proveedora del servicio, solicitó a las prestadoras que integran el Comité Técnico de Portabilidad Numérica, en la reunión celebrada en fecha 1º de octubre de 2009, que enviaran sus comentarios y recomendaciones sobre el particular, para tomar una decisión al respecto;

CONSIDERANDO: Que del análisis de los comentarios aportados por las distintas prestadoras, resulta oportuno hacer mención de lo expuesto por la concesionaria WIND TELECOM, S. A., respecto a la no previsión en el Reglamento General de Portabilidad Numérica sobre la portabilidad de número dentro de la red de un mismo operador, argumentando en dicho sentido lo siguiente: “[...] el Reglamento General de Portabilidad Numérica es muy claro cuando define las obligaciones de portabilidad y su aplicación en el artículo 4.2, refiriéndose en todo momento a los cambios entre prestadores no dentro de la red de un mismo prestador.”;

CONSIDERANDO: Que, en efecto, el Reglamento General de Portabilidad Numérica establece la posibilidad del usuario poder mantener su número telefónico en caso de cambio de prestador de servicio telefónico móvil o fijo, sin garantizar dicha posibilidad en caso de reubicación de centrales de conmutación dentro de la prestadora que le presta el servicio; que, en dicho sentido, el INDOTEL debe analizar la situación y adoptar una decisión que viabilice el derecho del usuario de poder conservar su número, en caso de ser necesario realizar el cambio de central de conmutación, ya sea por requerimiento del cliente o por reorganización de las redes;

CONSIDERANDO: Que, aún cuando la concesionaria TRILOGY DOMINICANA, S. A., ha presentado su oposición a la propuesta de las prestadoras COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. PORA. y TRICOM, S. A., reconoce y expresa que “la alternativa de solucionar este viejo problema mediante una aplicación que permita la gestión de la reubicación de los clientes de telefonía fija a través del SCP, es la más eficiente y eficaz para atender los intereses de las empresas que la proponen. De ahí, que no tengamos ninguna objeción a que ambas empresas inicien por su cuenta y riesgo, las negociaciones que resultaren pertinentes a los fines de que el administrador del SCP diseñe o defina el módulo o desarrollos necesarios para hacer operativa dicha funcionalidad, que la misma sea presentada al Comité Técnico de Portabilidad para aprobación y en caso que resultare procedente todos los gastos directos e indirectos asociados su implementación sean asumidos en su totalidad por estas empresas.”;

CONSIDERANDO: Que SKYMAX DOMINICANA, S. A. no tiene objeción a que la intraportabilidad se maneje a través del Sistema Central de Portabilidad, siempre y cuando no tengan que asumir costos.

A su vez, esta concesionaria entiende que los casos de Intraportabilidad son simples transacciones donde un número cambia de LRN y para el administrador del Sistema Central de Portabilidad sería una transacción más sin implicaciones;

CONSIDERANDO: Que, al tomar su decisión, este órgano regulador deberá ponderar, asimismo, el planteamiento de ONEMAX, el cual afirma que "al tratar de utilizar el esquema actual del Sistema Central de Portabilidad para realizar intraportabilidad acarrea costos adicionales para ONEMAX, porque son modificaciones que debe realizar Informática El Corte Inglés en la plataforma contratada.

ONEMAX no tiene porque enfrentar los costos de otras prestadoras para actualizar la red de terceros.

Sugerimos que las empresas con inconvenientes de intraportabilidad se dirijan directamente a Informática El Corte Inglés un (sic) realicen un acuerdo independiente al ya existente";

CONSIDERANDO: Que la compañía LUSIM COMUNICACIONES, S.A., comparte la posición de las concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A. y TRICOM, S. A.;

CONSIDERANDO: Que este órgano regulador de las telecomunicaciones, luego de ponderar la propuesta presentada por las concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. PORA. y TRICOM, S. A., para la determinación del mecanismo más conveniente para la viabilidad del proceso de intraportabilidad de usuarios de telefonía fija, entiende pertinente su obligación de adoptar un decisión respecto del caso, con el propósito de garantizar a los usuarios su derecho a la libre elección para mantener su número telefónico independientemente de la proveedora de servicios y la ubicación geográfica de la central de conmutación;

CONSIDERANDO: Que la intraportabilidad de números fijo objeto de análisis por parte de este Consejo Directivo en la práctica resulta equiparable a la Portabilidad de Ubicación o geográfica, definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), como la capacidad de un usuario final para mantener

su número de teléfono al cambiar de un lugar físico a otro sin necesidad de modificar a su operador;

CONSIDERANDO: Que el Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento aprobado por la Resolución No. 039-04, del Consejo Directivo del INDOTEL, establece que la zona local corresponde al área geográfica donde las prestadoras de servicio de telefonía fija aplican una misma tasación local;

CONSIDERANDO: Que, luego de analizados los argumentos presentados por las concesionarias de servicios públicos de telefonía, y de verificada la pertinencia de la propuesta de manejo de la intraportabilidad a través del Sistema Central de Portabilidad Numérica, este Consejo Directivo mantiene el criterio de que, efectivamente, dicha propuesta, constituye el mecanismo más eficiente a los fines de poder garantizar al usuario la posibilidad de poder mantener su número telefónico ante el evento de cambio de centrales de conmutación;

CONSIDERANDO: Que, si bien es cierto que este Consejo Directivo es de criterio de que resulta eficiente y beneficioso para los usuarios de los servicios de telefonía fija el manejo de la intraportabilidad a través del Sistema Central de Portabilidad, resulta pertinente resaltar que las prestadoras interesadas deben convenir entre ellas y con el Administrador de dicho Sistema, las condiciones mediante las cuales se implementará la intraportabilidad, sin que en ningún caso pueda ello constituir o derivarse en cargas económicas a ser soportadas por las demás concesionarias que interactúen con dicho Sistema;

CONSIDERANDO: Que, por todo lo antes expuesto, resulta evidente que este Consejo Directivo, en su calidad de máxima autoridad del órgano regulador de las telecomunicaciones del país, debe decidir esta situación, disponiendo la aplicación de la solución que más se ajuste a los objetivos legales y reglamentarios que rigen este órgano regulador; previendo, en adición, que la decisión que adopte, no se convierta en un impedimento para que los usuarios puedan recibir el servicio en condiciones de óptima calidad;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

VISTA: La Resolución No. 156-06, de fecha 30 de agosto de 2006, que aprueba el Reglamento General de Portabilidad Numérica;

VISTA: La Resolución No. 039-04, de fecha 24 de marzo de 2004, que aprueba el Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento;

VISTA: La propuesta presentada por las concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A. y TRICOM, S. A. mediante comunicación remitida al INDOTEL en fecha 18 de septiembre de 2009;

VISTOS: Los comentarios presentados por la concesionaria WIND TELECOM, S. A., mediante comunicación remitida al INDOTEL en fecha 5 de octubre de 2009;

VISTOS: Los comentarios presentados por la concesionaria TRILOGY DOMINICANA, S. A., mediante correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2009;

VISTOS: Los comentarios presentados por la concesionaria SKYMAX DOMINICANA, S. A., mediante correo electrónico de fecha 8 de octubre de 2009;

VISTOS: Los comentarios presentados por la concesionaria LUSIM COMUNICACIONES, S. A., mediante comunicación remitida al INDOTEL en fecha 9 de octubre de 2009;

VISTOS: Los comentarios presentados por la concesionaria ONEMAX, S. A., mediante comunicación remitida al INDOTEL en fecha 12 de octubre de 2009;

VISTAS: Las piezas adicionales contenidas en el expediente;

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

**RESUELVE:**

PRIMERO: DISPONER, que las prestadoras de servicios de telefonía fija que decidan realizar Intraportabilidad en sus redes, podrán gestionarla a través del Sistema Central de Portabilidad.

SEGUNDO: DISPONER que la intraportabilidad deberá ser gestionada y acordada por cada una de las empresas interesadas en ofrecerla en sus redes, con la Administradora del Sistema Central de Portabilidad en la República Dominicana, que es la empresa Informática El Corte Inglés, S.A.; debiendo la empresa interesada asumir los costos y gastos concernientes a la transacción que del referido acuerdo se derive.

TERCERO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva la notificación de una copia certificada de esta resolución a las concesionarias COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., TRICOM, S. A. y a las demás integrantes del COMITÉ

TÉCNICO DE PORTABILIDAD, así como su publicación en el Boletín Oficial del INDOTEL y en la página Web que mantiene esta institución en la red de Internet.

Así ha sido aprobada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día diecinueve (19) del mes de octubre del año dos mil nueve (2009).

Firmados:

**Dr. José Rafael Vargas.** Secretario de Estado, Presidente del Consejo Directivo

**Ing. Temístocles Montás.** Secretario de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo, Miembro ex officio del Consejo Directivo

**Leonel Melo Guerrero.** Miembro del Consejo Directivo

**David A. Pérez Taveras.** Miembro del Consejo Directivo

**Juan Antonio Delgado.** Miembro del Consejo Directivo