

Instructivo Servicio No. 223
CENTRO DE LLAMADAS PARA USO COMERCIAL

(Todos los espacios deben ser completados de forma limpia y clara, si no aplica una respuesta debe invalidar o colocar 0).

1. **Fecha en la cual inició la operación del servicio:** se debe colocar día, mes y año de inicio de operación (la fecha de inicio de operación debe ser informada mediante nota a la ASEP).
2. **Tráfico de telefonía generado:** Indicar los minutos y llamadas internacionales y nacionales
 - **Minutos de Salida:** tráfico de voz efectivo en minutos originados.
 - **Minutos de Entrada:** tráfico de voz efectivo en minutos entrantes.
 - **Llamadas de Salida:** tráfico de voz completado saliente.
 - **Llamadas de Entrada:** tráfico de voz completado entrante.
3. **Cantidad de Personal: Indicar la cantidad del personal**
 - **Masculino:** Indicar la cantidad total de personal e indicar la cantidad de Telemercadistas o agentes de sexo masculino.
 - **Femenino:** Indicar la cantidad total de personal e indicar la cantidad de Telemercaderistas o agentes de sexo femenino.
4. **Cantidad de clientes para este servicio:** indicar la cantidad de clientes que mantienen para este servicio.
5. **Inversión realizada:** Es la inversión anual donde adquieren bienes para la prestación del servicio, entiéndase con la adquisición de bienes, incluidos los bienes intelectuales y no tangibles.
 - **Infraestructura (OSS):** son los sistemas para monitorear, controlar, analizar y gestionar la red de telecomunicaciones. Incluyen funciones como la gestión de fallos, la configuración de la red, la administración del rendimiento y la seguridad.
 - **Sistemas de soporte empresarial (BSS):** son el conjunto de programas de software que permiten a las organizaciones de telecomunicaciones gestionar y agilizar todas las actividades de cara al cliente, desde solicitar servicios hasta resolver problemas de facturación.
 - **Otros:** indicar la inversión que no esté incluida en OSS y BSS.
6. **Arrendamiento de circuitos u otros medios:** Indicar la cantidad de circuitos y el costo anual de arrendamiento internacional y nacional que utilizan para la operación del servicio 223.
 - **Circuito Internacional**
 - **Circuito Nacional**