**Proyecto Megacable**

Glosario de Negocio

VERSIÓN 1.0

**HISTÓRICO DE REVISIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 07/07/2010 | 1.0 | Elaboración del documento Glosario de Negocio, para el proyecto de Megacable, Comunicaciones | Ana Lizza Pasindo González |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de Contenido

[1 Introducción 6](#_Toc270491734)

[2 Propósito 6](#_Toc270491735)

[3 Alcance 6](#_Toc270491736)

[4 Referencias 6](#_Toc270491737)

[5 Definiciones 6](#_Toc270491738)

[6 Firmas de Aceptación 12](#_Toc270491831)

# Introducción

Este documento contiene la definición de los términos, acrónimos y abreviaturas utilizadas en el proyecto de Megacable, Comunicaciones para manejar un lenguaje común entre todas las áreas involucradas.

# Propósito

El objetivo de este documento es administrar, organizar y centralizar los términos, acrónimos y abreviaturas del proyecto, con el fin de facilitar su consulta, entendimiento, uso y modificación.

# Alcance

El alcance de este documento incluye la descripción de los términos, acrónimos y abreviaturas de negocio encontrados en las diferentes fases del desarrollo del proyecto de Megacable, Comunicaciones.

# Referencias

N/A

# Definiciones

## 

Activo Fijo

Son los bienes que los técnicos utilizan de manera continua en el curso normal de sus operaciones.

Agenda

Es la programación de las órdenes de trabajo por atender y que forma parte de las actividades diarias de un técnico, por medio de ella el técnico puede controlar el trabajo realizado o lo que tiene pendiente de realizar. Se elabora un día anterior y se recibe primera hora en la mañana.

Almacenista

Se refiere a la persona encargada de entregar los materiales en el almacén, así como de autorizar cualquier cambio realizado por el técnico a una requisición.

Archivo de Configuración

Un archivo de configuración, es un archivo de formato XML que se puede cambiar según sea necesario para configurar los valores de una terminal móvil, PC, servidor, etc. Los programadores pueden usar archivos de configuración para cambiar valores sin volver a compilar las aplicaciones. Los administradores pueden usar los archivos de configuración para establecer directivas que afectan al modo en que se ejecutan las aplicaciones en sus equipos.

Arqueo de Inventario

El técnico realiza un conteo de los equipos y materiales sobrantes al final de la jornada, en el caso del cableado el serial inicial y final para cada carrete del mismo tipo de cable, en los demás casos únicamente cantidad, una vez terminado el conteo y confirmado por parte del técnico, se realiza un cálculo de las diferencia y se notifica al técnico aquellos equipos o materiales en donde exista diferencia entre la cantidad teórica y la física.

Ayuda del Sistema

Se refiere a la información del manual de usuario del sistema, la cual se encuentra disponible para el usuario desde cualquier pantalla del sistema por medio de la tecla de ayuda (F1).

Ayuda en Línea

Se refiere a la información de ayuda que se encuentra disponible para el usuario desde cualquier pantalla del sistema por medio de la tecla de ayuda (F1), y que contiene tanto la Ayuda del Sistema como el Tutorial de Servicio de Cuadrillas.

Bajada

Ver Nivel de Retorno.

Base de Datos

La base de datos engloba la información concerniente de una organización, con la finalidad de que los datos estén disponibles para los usuarios.

Caja Digital

Se refiere a un [dispositivo](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/dispositivo.php) que se conecta a un [televisor](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/televisor.php) y a alguna [señal](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/se%C3%B1al.php) externa, y que convierte este [señal](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/se%C3%B1al.php) en el [contenido](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/contenido.php) que es mostrado en [pantalla](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/pantalla.php).

Carrete

Se refiere a un objeto cilíndrico que permite enrollar el cable.

Cliente

Se refiere a una [aplicación](http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n_inform%C3%A1tica) o [dispositivo](http://es.wikipedia.org/wiki/Computador) que accede un servicio remoto en otra computadora conocida como [servidor](http://es.wikipedia.org/wiki/Servidor_inform%C3%A1tico), normalmente a través de una [red](http://es.wikipedia.org/wiki/Red_de_computadores) de telecomunicaciones.

Cliente Servicio

Se refiere a la persona mayor de edad que recibe al técnico en el domicilio del suscriptor y se mantiene al pendiente de los trabajos realizados por el técnico durante el servicio.

Código de Barras

Código basado en la representación de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

Conexión GPRS

Conexión que permite utilizar el servicio de internet desde un dispositivo móvil a través del General Packet Radio Service (GPRS) o servicio general de paquetes vía radio, a través de la transmisión de datos no conmutada (o por paquetes).

Contraseña

Se refiere a una clave o palabra que es una forma de autentificación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso de un sistema o aplicación.

Cuadrilla

Se refiere a una unidad de servicio conformada por uno o dos técnicos que laboran en turnos diferentes con el fin de atender instalaciones o quejas para determinada zona, cada cuadrilla tiene asignado un vehículo.

Dispositivo Móvil

También conocido como “handheld”, se refiere a un aparato de tamaño pequeño, con algunas capacidades de procesamiento, móviles o no, [conexión](http://es.wikipedia.org/wiki/Conexi%C3%B3n) permanente o intermitente a una [red](http://es.wikipedia.org/wiki/Red_de_computadoras) y [memoria](http://es.wikipedia.org/wiki/Memoria_%28inform%C3%A1tica%29) limitada, diseñados específicamente para una [función](http://es.wikipedia.org/wiki/Funci%C3%B3n_%28programaci%C3%B3n%29), pero que pueden llevar a cabo otras funciones más generales.

Encuesta de Calidad

Conjunto de preguntas dirigidas hacia los clientes (suscriptores) con el fin de conocer estados de opinión, características, grados de satisfacción o hechos específicos del servicio proporcionado por el técnico al realizar su trabajo.

Encuesta de Equipo

Conjunto de preguntas dirigidas hacia los técnicos con el fin de conocer el estado en el que se encuentra el equipo recibido para realizar su trabajo y del cual son responsables.

Encuesta de Vehículo

Conjunto de preguntas dirigidas hacia los técnicos con el fin de conocer el estado en el que se encuentra el vehículo recibido para realizar su trabajo y del cual son responsables.

Entidad

En el lenguaje de Bases de Datos se refiere a un objeto o “tabla” que almacena información de una serie de elementos u objetos con características comunes.

Equipo Digital

Se refiere al dispositivo digital que realiza la conversión de señales necesarias para el funcionamiento de un servicio.

Estados de la Orden de Trabajo

Los estados que puede adoptar una orden de trabajo son los siguientes:

ASI Se refiere a una orden de trabajo asignada

CON Se refiere a una orden de trabajo confirmada

PCS Se refiere a una orden de trabajo en proceso

PRO Se refiere a una orden de trabajo con problema

ATE Se refiere a una orden de trabajo atendida

Filtro

Son opciones de búsqueda que permiten agilizar la consulta de información mediante datos proporcionados.

Firma Electrónica

Se refiere a la firma autógrafa que se plasma y almacena en medios electrónicos.

FTP

[Protocolo de red](http://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo_de_red) para la [transferencia de archivos](http://es.wikipedia.org/wiki/Transferencia_de_archivos) entre sistemas conectados a una red [TCP](http://es.wikipedia.org/wiki/TCP) (Protocolo de Control de Transmisión), basado en la arquitectura [cliente-servidor](http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente-servidor). Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

FYC

Facturación y Control, se refiere al sistema encargado de administrar la cartera de clientes de Megacable, así como todo lo correspondiente al control de instalaciones, quejas, contratos, cancelaciones y atención al cliente.

Georreferenciar

Se refiere al posicionamiento con el que se define la localización de un [objeto espacial](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Objeto_espacial&action=edit&redlink=1) en un [sistema de coordenadas](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_coordenadas) determinado.

GPS

Sistema que permite determinar la posición de un objeto en cualquier parte del mundo. El GPS funciona mediante una red de 27 satélites (24 operativos y 3 de respaldo) en órbita sobre el globo, a 20.200 km, con trayectorias sincronizadas para cubrir toda la superficie de la Tierra. Cuando se desea determinar la posición, el receptor que se utiliza para ello localiza automáticamente como mínimo tres satélites de la red, con los cuales realiza una conexión basados en lo que tarda en llegar la señal del equipo al satélite y su regreso, a este proceso se le llama “triangulación”. Con la señal de 3 satélites se obtiene una posición 2-D, con más de 4 satélites se obtiene una posición 3-D, la cual es mucho más exacta y además da el dato de altitud.

Imagen Cartográfica

Se refiere a la imagen de un plano representativo de una superficie. La imagen corresponde a un cuadrante de dicho plano, que específicamente es una zona de la ciudad a la cual pertenece una sucursal.

Incidencia

Suceso secundario (daño, desperfecto o falla) que ocurre durante el proceso de atención domiciliaria y que influye en el resultado del nivel de servicio prestado al suscriptor.

Inventario

Se refiere al control que lleva cada cuadrilla sobre sus materiales y cantidades de estos.

IP Servidor

Una dirección IP es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (en este caso un servidor) dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol), que corresponde al nivel de red del protocolo TCP/IP.

Jornada

Se refiere al periodo de trabajo de un técnico fuera de la base, comprende desde la salida de base hasta la llegada a la misma.

Latitud

Abreviada como Lat, se refiere a la distancia angular entre el [ecuador](http://es.wikipedia.org/wiki/Ecuador_terrestre) y un punto determinado del planeta medida a lo largo del [meridiano](http://es.wikipedia.org/wiki/Meridiano) que pasa por ese punto.

Llegada a Base

Se refiere al momento en el cual el técnico regresa a la sucursal a la cual pertenece para finalizar su jornada de trabajo.

Longitud

Abreviada como Lng, se refiere a la distancia angular entre un punto dado de la superficie terrestre y el [meridiano](http://es.wikipedia.org/wiki/Meridiano) que se tome como 0°, tomando como centro angular el centro de la Tierra; en la actualidad el [meridiano de Greenwich](http://es.wikipedia.org/wiki/Meridiano_de_Greenwich).

Material de Acometida

Se refiere a todos aquellos insumos necesarios para el cableado de un servicio.

Material General

Se refiere a todos los materiales de acometida y equipos digitales utilizados en las órdenes de trabajo, excepto a los de tipo cable.

Material Requerido

Se refiere a aquel material que es indispensable para la realización de un trabajo.

Material Predeterminado

Se refiere a aquel material designado para la realización de un trabajo.

Módem

También conocido como Cable Módem, se refiere a un tipo [especial](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/especial.php) de [módem](http://www.alegsa.com.ar/Dic/modem.php) diseñado [para](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/para.php) [modular](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/modular.php) la [señal](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/se%C3%B1al.php) de datos [sobre](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/sobre_sustantivo.php) una infraestructura de [televisión](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/television.php) por [cable](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/cable.php). Cuando se [habla](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/habla.php) de [Internet](http://www.alegsa.com.ar/Dic/internet.php) por [cable](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/cable.php), se hace [referencia](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/referencia.php) a la [distribución](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/distribucion.php) del [servicio](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/servicio.php) de Internet a través de esta infraestructura de [telecomunicación](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/telecomunicacion.php). El cable módem es utilizado principalmente [para](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/para.php) [distribuir](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/distribuir.php) [acceso](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/acceso.php) a Internet de [banda ancha](http://www.alegsa.com.ar/Dic/banda%20ancha.php) aprovechando el [ancho](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/ancho.php) de [banda](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/banda.php) que no se utiliza en la red de TV por [cable](http://www.alegsa.com.ar/Definicion/de/cable.php).

NIP

Número de Identificación Personal que se utiliza como contraseña para obtener acceso al sistema o validar transacciones en él.

Nivel de Forward

Se refiere al parámetro de medición del nivel de señal que indica la velocidad de transferencia o “subida” de datos de un cliente (equipo digital) a un servidor (internet).

Nivel de Retorno

Se refiere al parámetro de medición del nivel de señal que indica la velocidad de transferencia o “bajada” de datos de un servidor (internet) a un cliente (equipo digital).

Nivel de Ruido

Se refiere al parámetro de medición del nivel de señal que mide todas las perturbaciones eléctricas que interfieren sobre las señales transmitidas o procesadas por el equipo digital.

Nivel de Señal

Se refiere a la medición de la señal que envía y recibe un equipo digital, para la cual se utilizan varios parámetros de medición.

Número de Serie

Se refiere a un número alfanumérico que identifica de manera única a un equipo.

Número Económico Vehículo

Se refiere al número asignado a cada vehículo y que es utilizado para fines administrativos y de identificación del mismo.

Orden de Trabajo

Se refiere al conjunto de actividades que debe realizar un técnico para atender la instalación o queja de un servicio contratado por el suscriptor.

Pantalla Táctil

Se refiere a una pantalla que mediante un toque directo sobre su superficie, permite la entrada de datos y órdenes a un [dispositivo](http://es.wikipedia.org/wiki/Dispositivo). A su vez, actúa como periférico de salida, mostrándonos los resultados introducidos previamente. Este contacto también se puede realizar con un lápiz u otras herramientas similares.

Parámetro

Un parámetro o argumento es una variable que puede ser recibida por una función, método, rutina, etc. Un parámetro influye en el resultado o comportamiento del método, función, rutina etc. que lo recibe.

Perfil

Se refiere al conjunto de actividades que caracterizan a un usuario.

Pregunta de Código de Barras

Es una pregunta para la cual, su respuesta está asociada a una lectura de código de barras por medio de un escáner especializado, conectado a la terminal móvil.

Pregunta de Imagen

Es una pregunta para la cual, su respuesta está asociada a un archivo con formato de imagen (bmp, jpg etc) y que será almacenado para su posterior consulta.

Pregunta de Texto

Es una pregunta para la cual, su respuesta está asociada a la captura de una cadena de texto simple.

Pregunta Opcional

Es una pregunta para la cual, se presentan por defecto una lista de respuestas en donde una o varias de ellas pueden ser seleccionadas como correctas.

Punto GPS

Se refiere a la posición resultante de la ubicación de la latitud y longitud arrojada por un Sistema de Posicionamiento Global (GPS).

Puntos Acumulados

Totalidad de puntos que el técnico lleva en su jornada de trabajo, cada orden de trabajo está ponderada de acuerdo a los tiempos de traslado, complejidad y duración, esto es con el objetivo de medir la productividad de los técnicos (cuadrillas) para el cálculo de sus bonos.

PYC

Programación y Control, se refiere al módulo de asignación automática de FYC que se encarga de asignar las órdenes de trabajo al supervisor y a cada técnico, así como de la recepción, sincronización y entrega de los dispositivos móviles a los técnicos. También se refiere a la persona que se encarga de realizar las tareas propias del área.

Recarga

Se refiere a la segunda requisición del día que se puede generar en el transcurso de la jornada de trabajo.

Recuperación de Equipo

Se refiere a la actividad mediante la cual el técnico recobra un equipo digital que se encuentra en el domicilio del suscriptor, ya sea durante un trabajo de instalación o queja, debido a un mal funcionamiento o sustitución del equipo. El equipo recuperado queda en el inventario de la cuadrilla en estado No Disponible.

Región

Designa una división política del territorio de un Estado a partir del espacio regional definido según los criterios establecidos oficialmente.

Reporte de Contratos No Instalados

Es un informe que puede ser emitido por fecha y permite observar los trabajos que no pudieron ser terminados satisfactoriamente, por cada trabajo de la cuadrilla arrojará el detalle del técnico que reporto el problema, el suscriptor al que se realizaba el trabajo, la descripción del trabajo y el motivo del problema.

Reporte de Tiempos y Movimientos

Es un informe que puede ser emitido por fecha y permite visualizar el flujo completo de la jornada de un técnico por medio de los detalles del trayecto como son la hora de salida de base, la primer toma de gasolina, la última toma de gasolina, llegada al primer domicilio, inicio de trabajo, fin del trabajo, kilometraje, etc., y así para cada domicilio mostrando los traslados entre uno y otro.

Reporte de Auditoría de Cableado

Es un informe que puede ser emitido por fecha, permite visualizar los consumos excesivos de cable en las órdenes de trabajo así como el detalle por cuadrilla indicando el técnico, no. de contrato del suscriptor y el trabajo donde se presentó el excedente, la diferencia en metros entre la cantidad máxima que se puede consumir y el excedente, y consultar el detalle mostrando la fotografía de la serie inicial y final del cable.

Reporte de Auditoría de Visitas

Es un informe que puede ser emitido por fecha y mostrará el detalle de las visitas realizadas, permitiendo ver la cantidad de órdenes de trabajo en sus diferentes estados, consultar por cuadrilla el detalle de los mismos, así como la foto de la fachada del suscriptor visitado.

Reporte de Ruta de Cuadrillas

Es un mapa que traza por día las rutas realizadas por la cuadrilla por medio del trazado de puntos GPS tomados en cada visita al suscriptor, es decir donde estuvo físicamente el técnico, permitiendo ver el detalle de cada orden de trabajo seleccionando el punto en el mapa.

Reporte de Ubicación en el Momento

Permite visualizar en un mapa visible para el departamento de Programación y Control (PyC) la ubicación en el momento del técnico por medio de los puntos GPS capturados en cada visita al suscriptor, así como el detalle de cada orden de trabajo seleccionando el punto en el mapa.

Reporte Web

Es un informe que organiza y exhibe la información contenida en una base de datos y puede ser impreso digitalmente.

Requisición de Material

Se refiere a una solicitud de material al almacén, misma que implica una entrada de material al inventario de la cuadrilla que solicita la requisición.

Requisición Inicial

Se refiere a la primera requisición del día de trabajo que se carga en el móvil al sincronizar agenda.

Ruido

Ver Nivel de Ruido.

Salida de Base

Se refiere al momento en el cual el técnico se retira de la sucursal a la cual pertenece para iniciar su jornada de trabajo.

Satélite

Se refiere a un dispositivo espacial (o red de dispositivos) que transmite rangos de señales utilizados para el posicionamiento y localización en cualquier parte del globo terrestre, ya sea en tierra, mar o aire. Estos permiten determinar las [coordenadas geográficas](http://es.wikipedia.org/wiki/Coordenadas_geogr%C3%A1ficas) de un punto dado como resultado de la recepción de señales provenientes de constelaciones de satélites artificiales de la [Tierra](http://es.wikipedia.org/wiki/Tierra).

Serie

Se refiere a la cadena numérica de ocho caracteres que identifica de manera única a un carrete de cable.

Serie Final

Se refiere a la cadena numérica de ocho caracteres que identifica del extremo final del tramo de cable utilizado.

Serie Inicial

Se refiere a la cadena numérica de ocho caracteres que identifica del extremo inicial del tramo de cable utilizado.

Servicio Adicional

Son todos los paquetes o servicios que el técnico puede ofrecer al suscriptor como promocionales y que no están asociados a la orden de trabajo que está atendiendo.

Servicios Instalados

Son todos los servicios que el suscriptor ya tiene contratados y que fueron instalados previos a la orden de trabajo actual.

Servidor

Se refiere a una [computadora](http://es.wikipedia.org/wiki/Computadora) que forma parte de una red y provee servicios a otras computadoras o dispositivos móviles denominados [clientes](http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_%28inform%C3%A1tica%29).

Servidor WEB

Computadora en donde reside la base de datos central del proyecto de movilidad, así como el sitio WEB que realiza la administración de catálogos y realiza la consulta e impresión de los reportes de la aplicación.

Sesión

Se refiere a la duración de una conexión entre un usuario (cliente) y un servidor, generalmente involucra el intercambio de paquetes.

Sincronización

Se refiere a la comunicación que se da entre el servidor y el móvil para homologar su información.

Sucursal

Por este término se describe a instalaciones que operan en un lugar separado de la Oficina Principal u Oficina Central de la empresa.

Subida

Ver Nivel de Forward.

Supervisor

Se refiere a la persona encargada de inspeccionar el trabajo que realizan las cuadrillas a su cargo.

Suscriptor

Se refiere al titular de un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Suscriptor Visitado

Se refiere al suscriptor cuyas órdenes de trabajo no pudieron ser atendidas debido a una causa ajena al técnico y a la empresa.

Técnico

Se refiere a la persona que se dirige al domicilio del suscriptor para atender las órdenes de trabajo asignadas a la instalación o queja de los servicios contratados por dicho suscriptor.

Tiempos Muertos

Se refiere al tiempo en que el proceso de atención y seguimiento de la ruta se encuentra parado, o no se está produciendo nada, ya sea por mantenimiento o por alguna incidencia o falla. Se registra este tiempo muerto para realizar reporte de tiempos y movimientos.

Tutorial de Servicio de Cuadrillas

Se refiere a la información que se encuentra disponible para el usuario desde cualquier pantalla del sistema por medio de la tecla de ayuda (F1), y que contiene información útil y detallada para el técnico sobre cómo realizar los servicios y actividades correspondientes al trabajo de las cuadrillas en el domicilio de los suscriptores, tales como obtener niveles de señal de los equipos digitales, activar equipos, etc.

Valor por Referencia

Se refiere a un atributo que puede tomar más de un valor (atributo multivaluado), muchas veces estos valores pueden pertenecer a un catálogo.

Visita

Se refiere a la asistencia del técnico en el domicilio del suscriptor.

# Firmas de Aceptación

|  |
| --- |
|  |
| Gilberto Ochoa |
| Responsable del Proyecto / Gerente de Ventas Occ - Amesol |
| 25/08/2010 |

|  |
| --- |
|  |
| Omar Cornejo |
| Responsable del Proyecto/ Gerente de Atención a Clientes – Megacable |
| 25/08/2010 |

|  |
| --- |
|  |
| José María Alcalá |
| Líder del Proyecto / Ejecutivo de Cuentas Corporativas - Amesol |
| 25/08/2010 |

|  |
| --- |
|  |
| Leopoldo Padilla |
| Líder de Proyecto / Ingeniero de Proyectos - Megacable |
| 25/08/2010 |

|  |
| --- |
|  |
| Ana Lizza Pasindo González |
| Analista / Departamento Ingenieria - Amesol |
| 25/08/2010 |