

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	2
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	3
IV	ANEXOS	4

APROBADO

DIVISION REDES DE ACCESO

ELABORADO**VERSIÓN Nº 1****POR:** Depto. Mantenimiento de Redes
Gestión de Calidad**FECHA:** Abril 2015

ml, ig

POR:**FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

REPOSICIÓN POR ROBO DE CABLES

b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para reponer cables de cobre o fibra óptica oportunamente.

c) ALCANCE

Inicia con recepción de reporte de robo y concluye con la rehabilitación del servicio

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Depto. Mantenimiento de Redes de Acceso

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Call Center
- Asesoría legal

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Atención Servicios Call Center (COM-DAC-P06)	Asesoría Legal

f) DEFINICIONES

Cajas de dispersión, constituyen el punto de conexión de la red telefónica hacia el abonado mediante acometidas.

Dato Técnico, nomenclatura técnica de información de una línea telefónica en la red de Planta Externa.

Plano de ampliación, diseño de la estructura de la red, acorde a requerimientos y necesidades de ampliación de la red.

I. OPERATORIA

CASO CABLE DE COBRE (daño o robo)

Departamento de Redes (Jefe Depto., Encargados Mantenimiento correctivo, preventivo, Encargado Centro de Operaciones Redes)

1. Recibe reporte de robo de cable (de Call Center, Usuarios o técnicos)
2. Comunica al grupo de técnicos, de acuerdo a “Rol de Turnos Emergencias” para realizar la reparación del daño.
3. Comunica a Call Center no emitir órdenes de reclamo en la zona afectada por tratarse de un problema masivo y que el personal, está trabajando en la solución y restablecimiento del servicio.

Encargado Mantenimiento de Redes o Personal Técnico

4. Verifica el lugar donde ocurrió el robo o daño y cuantifica los materiales a utilizar (capacidad de cable, distancia, empalmes, etc.).
5. Planifica reposición de cable según magnitud de daño, con Grupo de Emergencia
6. Asigna O.T. manual (por centrales – valido para 3 meses) generada para mantenimiento Correctivo a grupo de trabajo de acuerdo a zona requerida.

Técnico Mantenimiento de Redes

7. Recoge material en almacenes de acuerdo a lo requerido (con la orden de trabajo manual).
8. Realiza trabajos de reposición de cable, en el día y comunica ejecución a Jefe inmediato superior

Jefe Departamento Redes

9. Informa a Call Center que problema ha sido solucionado
10. Remite informes a:
 - Asesoría Legal con datos de cuantificación del daño (material, metraje de cable, zona, horas de trabajo, horas de grúa, kilometraje recorrido, horas de interrupción de servicio, Central, URA y distrito), con lo que concluye el procedimiento.
 - Departamento Ámbito Regulatorio, comunicando avería súbita en cumplimiento a normativa ATT
11. Entrega a Analista Planta Externa para conciliar información (concluido el plazo de la O.T.).

Analista Planta Externa

- 12 Contrasta información de O.T.s recibidas con información de Sistema Smartflex
 - Si existe observaciones de documentación, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 10
- 13 Coordina con Encargado Mantenimiento de Redes hasta conciliar información
- 14 Elabora informe mensual para Almacenes, detallando trabajos realizados y movimiento de materiales. Continuando con procedimiento Adm. de Orden de Trabajo Manual para Redes

II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe a Asesoría Legal	F	M	1	1
Orden de trabajo	F	A	1	0

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención oportuna de reposición de cables	Revisión reportes de robo	Depto. Mantenimiento Redes	Jefe Depto. Mantenimiento de Redes	Mensual
FÓRMULA	$= \frac{\text{Casos de reposición de cable atendidos}}{\text{Reportes de robo de cable recibidos}} * 100$				
PARÁMETRO	100 % aprobado				

III. ANEXOS

Anexo 1. – Diagrama de Flujo

