

ÍNDICE

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

APROBADO

DIVISIÓN NUCLEO DE VOZ

ELABORADO

VERSIÓN Nº 1

POR: Jefe Depto. Centrales Conmutación
Analista Ámbito Regulatorio
Gestión de la Calidad

FECHA: Octubre 2015

mlq

POR:

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

REPORTES POR INTERRUPCION DEL SERVICIO

b) OBJETIVO

Definir actividades y responsabilidades para realizar mantenimiento programado en Equipos y/o centrales, de acuerdo a Plan Operativo Anual o contingencias a fin de garantizar continuidad del servicio.

c) ALCANCE

Inicia con la definición de actividades de mantenimiento programado o alarma de avería súbita, concluyendo con el registro y resguardo de la información en sistema.

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Técnico

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Técnica
- División Núcleo de Voz
- División de Transporte
- División Redes de Acceso
- División Técnica involucrada
- Departamentos Técnicos Involucrados

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
POA	Difusión de problemas técnicos (TEC-DPR-P02)

f) DEFINICIONES

Avería súbita e incidente, daño o deterioro de equipos y/o accesorios fortuito e imprevisto que impide o interrumpe el correcto servicio del servicio.

Escalamiento, Niveles de responsabilidad técnica, que van ascendiendo de acuerdo a la complejidad del problema detectado.

Mantenimiento Preventivo, es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación de los mismos antes de que presenten problemas

Orden de Trabajo Manual, formulario que indica trabajos a realizar (con validez temporal), sea para mantenimiento o ampliación de una red de telecomunicaciones, (red primaria o secundaria, equipos de Conmutación, Transmisión, Energía y otros).

O&M, Operación y Mantenimiento.

Daño de magnitud, daño o deterioro de equipos y/o accesorios que interrumpen el servicio por un tiempo mayor a los parámetros que estipula la normativa regulatoria de la ATT

Reporte de incidentes: Resumen diario, donde se muestran las difusiones y problemas técnicos del día.

Sistema ITRAF.- modulo operativo de gestión de tráfico y descarga de documentos

II. OPERATORIA

La interrupción del servicio, de manera genérica se puede dividir en dos causales:

- A) Por mantenimiento programado
- B) Por avería súbita

A. INTERRUPCION PROGRAMADA DEL SERVICIO

Jefe Departamento (Centrales, Energía, Transporte, Redes, Aplicaciones, PAS, etc.)

1. Planifica y define mantenimiento programado por lo cual se interrumpirá el servicio, sea, según cronograma definido en Plan Operativo Anual o por tareas requeridas por O&M.
2. Analiza alcance y detalles del trabajo a realizar (servicio y zona afectada, unidades involucradas, equipos afectados, tiempo de trabajo, cantidad de clientes afectados, etc, acorde a requisitos exigidos en Formulario para la ATT).
3. Elabora mediante sistema ITRAF o acceso web, "Formulario Interrupción de servicio programado" (formulario pre definido por la ATT), con información detallada y obligatoria del trabajo a realizar, según plazo establecido por la ATT (10 días hábiles antes del evento, considerando un tiempo prudencial para la gestión de trámite por Regulación)
4. Elabora informe sobre el trabajo a realizar, y que a su vez pueda informar a Unidad de Ámbito Regulatorio.
 - Original a Jefe División
 - Copia Archivo

Jefe División Involucrado

5. Toma conocimiento y remite informe sobre el trabajo a realizar a Jefatura de Ámbito Regulatorio (ATT).

Analista Ámbito Regulatorio

6. Ingres a sistema ITRAF y revisa formulario enviado por Unidad solicitante.
7. Imprime Formulario y gestiona trámite ante la ATT, dentro los plazos establecidos
8. Elabora Carta para informar a la ATT, adjuntando documentación necesaria por norma regulatoria.
 - Original ATT
 - Copia Archivo

9. Recaba sello de recepción de la ATT.
10. Realiza publicación del corte programado en cumplimiento a norma (5 días hábiles antes del evento) y escanea documentos.
11. Carga documentos escaneado al sistema ITRAF, para conocimiento de Responsables técnicos involucrados.
 - Si existe observaciones de ATT, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
12. Solicita complementar información para salvar observaciones, retornando al paso 4.
13. Envía a la ATT (posterior al corte realizado), Formulario “Reporte Posterior al corte programado” (formulario pre diseñado para el efecto). Con lo que concluye el procedimiento.

B. INTERRUPCION DEL SERVICIO POR AVERIA SUBITA

Unidad Detectora del problema Técnico (Call Center, Técnicos en tareas de O&M, etc.)

1. Detecta el problema técnico e informa a Responsable de Unidad involucrada según nivel de escalamiento.

Jefe Departamento (Centrales, Energía, Transporte, Redes, etc.)

2. Recaba información del problema (vía telefónica, email, verbal, etc.).
3. Analiza magnitud del problema.
 - Si problema es de magnitud, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, continua con paso 5
4. Llena en sistema (ITRAF o acceso web) “Formulario de Interrupción de servicio por avería súbita”, con información preliminar del problema para conocimiento de ATT (plazo hasta 3 días hábiles) y a Call Center para comunicación al cliente.
5. Analiza problema emergente y determina Unidades involucradas.
6. Conformar equipo de trabajo según unidades involucradas y equipos afectados.
7. Recaba material requerido con orden de trabajo manual.
8. Realiza actividades de solución del problema hasta habilitar nuevamente el servicio.
9. Ingresar al sistema ITRAF y detalla información completa del problema en “Formulario de Interrupción por avería súbita”

10. Remite vía sistema Formulario a Ámbito Regulatorio (ATT) con copia a Jefatura de División y Gerencia Técnica.

Analista Ámbito Regulatorio

11. Ingresa a sistema (ITRAF o acceso web) y revisa formulario enviado por Unidad afectada con el problema técnico.
12. Analiza magnitud del problema en base a parámetros establecidos por ATT.
 - Si corresponde comunicar a la ATT, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
13. Imprime “Formulario de interrupción de servicio por avería súbita” y gestiona trámite ante la ATT, dentro los plazos establecidos
14. Elabora Carta para informar a la ATT, adjuntando documentación necesaria acorde a exigencias regulatorias.
 - Original ATT
 - Copia archivo
15. Recaba sello de recepción de la ATT.
16. Carga al sistema ITRAF documentos escaneados, para conocimiento de Responsables Técnicos involucrados.
 - Si existe observaciones de ATT, continua con paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
17. Solicita complementar información para salvar observaciones, retornando al paso 9. Cumplida las formalidades exigidas. Concluido el proceso, realiza análisis del evento para adoptar medidas en casos de afección a los estándares de calidad y/o metas que se presentan a la ATT.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Informe mantenimiento	I	M	1	1
Carta a la ATT	I	M	1	1
Formulario Interrupción servicio programado	F	A	1	0
Formulario Interrupción servicio por avería súbita	F	A	1	0
Formulario Reporte posterior al corte programado	F	A	1	0

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Realizar mtto programado de acuerdo a POA	Revisión cronograma POA	Dpto. Técnico Involucrado	Jefe Dpto.	Según cronograma
FÓRMULA	$\frac{\text{Actividades de mtto. programado ejecutado según POA}}{\text{Actividades de mtto. detallados en POA}} \times 100$				
PARÁMETROS	Mayor a 95 % aceptado Menor a 95 % observado				

IV.

ANEXOS

Anexo 1.- Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO: REPORTES POR INTERRUPCION DEL SERVICIO

A) Interrupción del servicio programado



