
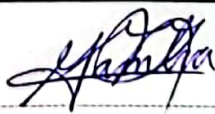


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 9
PROCEDIMIENTO: RECUPERACION Y LEGALIZACION DE EQUIPOS POR BAJAS	Código Nro. GT-PRC-OPE-SDO-20

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	2
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	9

FIRMA					
0	Aprobado	Jun-2023	N. Murguia	Responsable	Ing. G. Gamboa
				Cargo	Jefe Div. Gestión de Recursos
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

RECUPERACION Y LEGALIZACION DE EQUIPOS POR BAJAS

b) OBJETIVO

Detallar la secuencia de actividades y responsabilidades para la recuperación de equipos terminales por bajas, con el fin de identificar la cantidad de solicitudes ejecutadas y bloqueadas.

c) ALCANCE

Inicia con la impresión de órdenes de trabajo por bajas y concluye legalización de órdenes de trabajo en sistema y entrega de equipos terminales a Equipo de Trabajo laboratorio.

d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo recuperación de equipos por bajas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Equipo recuperación de equipos por bajas
- División Gestión de Recursos

f) DEFINICIONES

ORAMO: Modulo de sistema Smartflex de gestión de solicitudes de baja.

ORCAO: Modulo de sistema Smartflex en gestión de órdenes de trabajo.

Sistema Smartflex: Es la solución BOSS (Business and Operations Support Systems) que cubre de manera integral y convergente los diferentes procesos.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ase



1. Ingresar a sistema ORAMO para asignar la cantidad de solicitudes de órdenes por bajas.

- 1.5 En sector operativo, se deja en blanco.

Asignación Masiva de Órdenes – pveneros@sfob1.COMTECO.EL

2. Verifica que todas las órdenes de trabajo estén pendientes de asignación.
 3. Ingresa a módulo ORCAO.
 4. En Estado selecciona “En Ejecución” (cuando ya se cierra en módulo ORAMO la asignación de órdenes, automáticamente en el módulo ORCAO cambia de estado).
 5. En Tipo de Trabajo selecciona “Retiro de equipos y materiales”, dando prioridad al retiro de equipos GPON, o caso contrario el tipo de quipo que se va a recoger.
- 5.1 Ejemplo: BTBA (baja total banda ancha) Retiro Equipo GPON (baja definitiva).

The screenshot shows the 'Órdenes de Trabajo' form with the following fields filled:

- Estado: En ejecución
- Tipo de Trabajo: PEX RETIRO DE EQUIPOS Y MATERIALES
- Actividad: BTBA RETIRO EQUIPO GPON (BAJA DEFINITIVA)
- Identificador: 22715
- Descripción: BTBA RETIRO EQUIPO GPON (BAJA DEFINITIVA)

Below the description, there is a list of other activities with their respective identifiers:

Identificador	Descripción
22800	BTBIn RETIRO DE ANTENA INALAMBICA
22801	BTBIn RETIRO DE PSU, BATERIA Y CORDON
23105	BTUVES RETIRO DECODIFICADOR TUVES (DESCARGAR EQUIPO)
27312	BTV RETIRO ANDROID TV (DESCARGA EQUIPO)
27120	BTV RETIRO DE DECODIFICADOR TVDIGITAL (descarga equipo)
23001	BTVC RETIRO DE EQUIPO (SET TOP BOX)
23006	BTVC RETIRO EQUIPO GPON (BAJA DEFINITIVA)

6. En Base Administrativa, selecciona la base “Todo CBA” y zonifica según requerimiento y planificación de recojo de equipos de la unidad responsable.

The screenshot shows the 'Órdenes de Trabajo' form with the following fields filled:

- Estado: En ejecución
- Tipo de Trabajo: PEX RETIRO DE EQUIPOS Y MATERIALES
- Actividad: BTB RETIRO EQUIPO GPON (BAJA DEFINITIVA)
- Base Administrativa: 14 BASE TEC. ADMIN. (TODO CBA)
- Zona Operativa: 144 ZONA TEC COCHABAMBA (TODO)
- Sector Operativo: (empty)
- Unidad de Trabajo: (empty)
- Resultado: (empty)
- Tipo de Comentario: (empty)
- Contratista: (empty)

7. Selecciona la fecha de asignación (desde cuando se quiere asignar).

The screenshot shows the 'Fechas de Asignación' form with the following fields filled:

- Fecha Inicial: domingo, 1 de enero de 2023 00:00:00
- Fecha Final: viernes, 9 de junio de 2023 00:00:00

8. Presiona “Buscar” y verifica la cantidad de órdenes de ejecución para recojo de equipos.
- 8.1 Verifica la cantidad de órdenes que se van a ejecutar dentro los parámetros de asignación por fecha.
 - 8.2 Realiza la impresión de las órdenes.

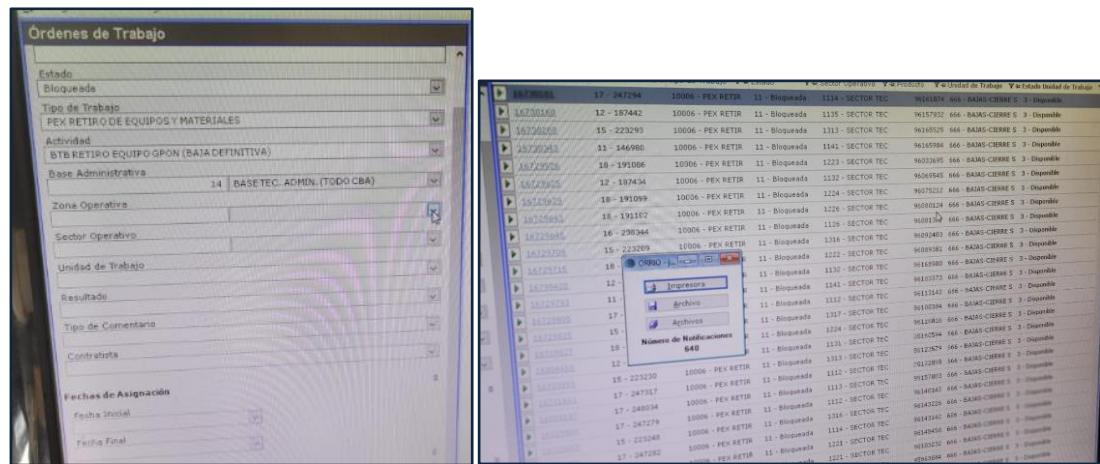
Identificador	Numerador	Tipo de Trabajo	Estado	Sector Operativo	Producto	Unidad de Trabajo
16850453	16 - 239542	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1121 - SECTOR TEC VILLA BUSCH NORT	9582164	666 - BAMS-G
17092124	15 - 227337	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1317 - SECTOR TEC PIÑAMI	9582953	666 - BAMS-G
17083422	12 - 190299	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1134 - SECTOR TEC QUERU QUERU	9609291	666 - BAMS-G
17092016	15 - 227336	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1316 - SECTOR TEC FLORIDA SUD	9584700	666 - BAMS-G
17184129	17 - 251485	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1113 - SECTOR TEC MUYURINA	9609279	666 - BAMS-G
17182470	12 - 192282	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1121 - SECTOR TEC NORTE	9583323	666 - BAMS-G
17092756	16 - 241876	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1122 - SECTOR TEC VILLA BUSCH SUD	9583719	666 - BAMS-G
17092144	16 - 241877	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1121 - SECTOR TEC VILLA BUSCH NORT	9581878	666 - BAMS-G
17133616	12 - 191299	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1131 - SECTOR TEC NORTE	9586542	666 - BAMS-G
17133616	12 - 191299	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1515 - SECTOR TEC AROCAGUA	9584387	666 - BAMS-G
17133616	13 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1223 - SECTOR TEC LA PERLA	9609237	666 - BAMS-G
17133616	10 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1241 - SECTOR TEC CUERDAMBA	9580812	666 - BAMS-G
17133616	11 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1317 - SECTOR TEC PIÑAMI	9580812	666 - BAMS-G
17133616	15 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1130 - SECTOR TEC TEMPORAL	9580812	666 - BAMS-G
17133616	12 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1511 - SECTOR TEC PUCARA (SACABA)	9581634	666 - BAMS-G
17133616	13 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1412 - SECTOR TEC SANTUVAZ	9581890	666 - BAMS-G
17133616	15 - 164774	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1134 - SECTOR TEC QUERU QUERU	9609413	666 - BAMS-G
17133616	12 - 190634	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1132 - SECTOR TEC QUERU QUERU	9581890	666 - BAMS-G
17133616	13 - 190634	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1134 - SECTOR TEC QUERU QUERU	9581890	666 - BAMS-G
17133616	14 - 190634	10006 - PEX RETIR	6 - En ejecución	1131 - SECTOR TEC VINTO	9609413	666 - BAMS-G

9. El Responsable de la unidad realiza la entrega de órdenes de trabajo por baja a personal técnico, previa coordinación telefónica o georreferenciación.
10. El Técnico se apersona al domicilio/ubicación del abonado para proceder con la orden de trabajo.
 - Si encuentra al abonado, continua con paso 14.
 - Caso contrario, continua con paso 11.
11. Procede a bloquear la orden de trabajo con todas las justificaciones que correspondan y posteriormente realiza entrega de la orden de trabajo a responsable de la unidad para su respectivo bloqueo en sistema.
 - 11.1 Anota en orden impresa que el abonado está siendo bloqueado, con todas las justificaciones o medios de comunicación previa ya no hubo respuesta con el abonado.

Formulario de Orden de Trabajo (OT) con campos para datos personales, datos de la unidad, y justificaciones. Se observan campos como "Nombre de Cliente", "Dirección", "Teléfono", "Fecha", "Hora", "Estado", "Justificación", "Firma del Técnico", "Firma del Responsable de la Unidad".

En la sección de justificación, se lee: "El abonado no está en su domicilio, se le dejó un mensaje en su casa y no respondió." (Escrito a mano).

12. Responsable se encarga de ingresar a módulo ORCAO, selecciona en estado "Bloqueada".
 - 12.1 En tipo de trabajo selecciona "Retiro de equipos y materiales".
 - 12.2 Selecciona en actividad BTB Retiro Equipo GPON (Baja definitiva), según tipo de equipo a ser retirado.
 - 12.3 Base administrativa, selecciona "Todo CBA".
 - 12.4 Selecciona zona operativa.



13. Procede a bloquear la orden de trabajo, y si después de un tiempo el cliente decide devolver el equipo o se contacta con personal técnico.

***Nota:** Una vez bloqueado la orden de trabajo queda en sistema Smartflex en “estado de producto” como “pendiente de retiro”.

- Si cliente decide contactarse y devolver equipos, continúa con paso 14.
- Caso contrario, se deriva a dar cumplimiento al procedimiento “Gestión Cuentas en Mora” GA-PRC-GEM-GFA-05.

14. Realiza el recojo de equipos, llena Hoja de servicio, procede a realizar firmas de conformidad de entrega de equipos.

14.1 En el caso de existir observaciones, como ser que esté incompleto equipo etc., este debe ser detallado en hoja de servicio y firma del cliente como respaldo de lo que se está entregando.

15. Personal técnico se apersona al Responsable de unidad con Hoja de Servicio correctamente llenado, orden de trabajo y equipos.

15.1 El técnico debe colocar todos los datos del equipo que se está recogiendo.

15.2 Verifica si son los mismos datos que están dentro de la orden de trabajo.

15.3 En el caso de que la SERIE del equipo no es él mismo que la orden de trabajo, en la hoja de servicio debe colocar la serie del equipo que está siendo recogido.

15.4 La hoja de servicio debe estar firmada por el cliente y el técnico como respaldo de entrega de equipos.

ORDEN DE TRABAJO

HOJA DE SERVICIO

EQUIPO

16. El Responsable del área verifica primero que coincida los datos entre la orden de trabajo y el equipo, posteriormente verifica las observaciones del técnico.
17. El Responsable procede con el cierre de la orden de trabajo.
18. Ingresa a módulo ORCAO, e ingresa el número de orden.
- 18.1 Verifica que está en el almacén “666”.

Identificador: 16855919

Estado: 6 - En ejecución

Tipo de Trabajo: 10006 - PEX RETIRO DE EQUIPOS Y MATERIALES

Sector Operativo: 1125 - SECTOR TEC SARCO

Unidad de Trabajo: 666 - BAJAS-CIERRE SIN VISITA

Fecha de Creación: miércoles, 1 de febrero de 2023 10:45:11

Tipo de Asignación: C - 666 BAJAS-CIERRE SIN VISITA

Fecha Máxima para Legalización: jueves, 2 de febrero de 2023 16:29:51

Fecha de Legalización:

Fin de Ejecución:

Personal:

Anula otra Orden: N

19. Realiza la reasignación de órdenes, que sirve para realizar el cambio de almacenes del general “666” al sub almacén técnico según código del técnico que realizó el recojo de los equipos.
- 19.1 Verifica que según los datos ingresados en estén en la Unidad de Trabajo “666- Bajas – Cierre Sin Visita”
- 19.2 Se procesa la información.

Reasignación de Órdenes - jeneros@idbi (COMTECO RL)

Identificador: 16855919

Estado: 6 - En ejecución

Tipo de Trabajo: 10006 - PEX RETIRO DE EQUIPOS Y MATERIALES

Sector Operativo: 1125 - SECTOR TEC SARCO

Unidad Operativa: 634 - BAJAS DUELA MAURICIO OMAR ROMERO

Reasignación de Orden

Sector Operativo: SECTOR TEC SARCO

Unidad de Trabajo: BAJAS-CIERRE SIN VISITA

¿Está de Acuerdo?

Procesar Cancelar

20. Verifica que se realizó el cambio de almacén al sub almacén del técnico ingresando nuevamente al módulo ORCAO.

21. Verificado que los campos estén correctamente llenados, y en el almacén del técnico se procede a realizar la legalización de órdenes de trabajo.

22. Ingresa a “Legalización de Órdenes” y llena los campos correspondientes.

- 22.1 Dentro de la pantalla de legalización, se debe ingresar la cantidad de equipos recogidos.
- 22.2 Selecciona en Técnico Maestro “0 – Ninguno”, en Técnico Ayudante “Ninguno”, esto con el fin de evitar comisiones por recuperación.
- 22.3 Ingresa todas las observaciones y detalle.
- 22.4 Si no coincide la serie del equipo debe ingresar la MAC del equipo.

23. Legaliza la orden de trabajo.

24. Posterior a la legalización, realiza el registro en planilla de control interno.

25. Realiza el escaneo de serie o pistoleo del MAC Adress del equipo.

- 25.1 Identifica el tipo de equipo según lo escaneado y el estado del equipo.

26. Entrega los equipos recuperados a laboratorio, según planilla interna en línea y realiza su correcto cierre y cambio de estado, concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	M	0	0
Hoja de servicio	F	M	1	1

(*) F= Formulario I= Informe R= Reglamento P= Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cantidad de ordenes (bloqueados, ejecutados)	Cantidad de órdenes de trabajo por baja	Div. Gestión de Recursos	Responsable de equipos	Mensual
FÓRMULA	a) $\frac{\text{Cantidad total ordenes ejecutadas (recuperados)}}{\text{Cantidad total de ordenes de trabajo emitido}} \times 100$ b) $\frac{\text{Cantidad total de ordenes bloqueados}}{\text{Cantidad total de ordenes emitidos}} \times 100$				
PARÁMETRO	a) Si es mayor al 25% es Aceptado Si es menor al 25% es Observado b) Si es menor al 75% es Aceptado Si es mayor al 75 % es Observado				

IV. ANEXOS

Ninguno

