

**PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES DE RECURSOS**Página Nro.  
**1 de 3****PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN DE INCIDENTES**Código Nro.  
PRO-GIR-01**PROTOCOLO****SOLUCIÓN INCIDENTES DE TELEFONÍA BÁSICA****APROBADO**

JEFE DIV. GESTIÓN DE RECURSOS

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1****POR:** Div. Gestión de la Calidad y Desempeño  
Div. Gestión de Recursos**POR:****FECHA:** Febrero 2021

ig

**FECHA:**

## I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Describir la operatoria de la solución de incidentes de telefonía básica

## II. OPERATORIA

### TÉCNICO MULTISERVICIOS

#### 1. Define tipo de trabajo o mantenimiento de telefonía básica.

1.1. Por lo general los más recurrentes son los siguientes

- ❖ circuito abierto,
- ❖ corto circuito,
- ❖ cruzada en armario
- ❖ línea tierra,
- ❖ humedad,
- ❖ inducción o ruido en línea,
- ❖ falla en multiplexores
- ❖ falla en central
- ❖ falla red inalámbrica
- ❖ falla en Conmutación

#### 2. Revisa cruzada (red rígida y flexible dependiendo del caso)

2.1. Revisa cruzada para analizar el comportamiento de la señal de voz con la carga conectada (secundario) y sin la carga conectada, en armario para detectar problema

2.2. Certifica datos técnicos que se propone en el Reporte de Daño Técnico

- Si es falla en secundario, continúa con paso siguiente
- Si es falla en la red primaria, verifica que el secundario no tenga ningún problema, continuando con paso 7

#### 3. Repara falla revisando en caja de distribución aérea y/o cambiando dispersión.

3.1. Revisa continuidad desde la caja de distribución aérea con o sin carga para determinar si la falla es en el domicilio del cliente o en el cable multipar secundario

3.2. Verifica que el borne y el multipar de la caja se encuentre en buen estado, así como toda la acometida para detectar deterioro, magulladuras, empalmes, etc.

- Si la falla es en domicilio de cliente, continúa con paso siguiente (4)
- Si la señal no llega a la caja de distribución aérea, continua con paso 9

#### 4. Pregunta por cliente en domicilio

- Cliente ausente, continúa con paso siguiente (5)
- Caso contrario continua con paso 6

#### 5. Comunica a Centro de Operaciones, “Abonado ausente”

- 5.1. El Reporte de Daño Técnico cambia a estado "Pendiente".
- 5.2. Pega en la puerta o lugar visible "Sticker" (aviso de visita), en cumplimiento y como evidencia de su presencia, retornando a paso 2

**6. Repara falla en interior domicilio**

- 6.1. Verifica toda la acometida, caja de conexión digital y cordón telefónico
- 6.2. Verifica fallas en red interna (si existiera)
- 6.3. Verifica teléfonos derivados
- 6.4. Verifica estado del aparato telefónico del cliente.  
Continuando con paso 11

**7. Verifica disponibilidad de borne para realizar cambio**

- Si existe borne disponible, continua con paso siguiente (8)
- Caso contrario, continúa con paso 9

**8. Cambia borne y registra datos nuevos en la Orden de Trabajo**

- 8.1. Registra datos nuevos en la orden, para que estos puedan ser actualizados en sistema por el Operador del Centro de Operaciones respectivo.
  - Si falla ha sido solucionada, continúa con paso 11
  - Caso contrario, continúa con paso siguiente (9)

**9. Llama a Centro de Operaciones para derivar a Redes,**

- 9.1. Detalla datos técnicos, tipo de falla y nombre de los Técnicos que están derivando

**10. Registra en R.D.T. nombre de Técnico de Mesa de Pruebas al que ha dictado los nuevos datos**

**11. Comunica a Centro de Operaciones trabajo concluido**

- 11.1. Dicta número de R.D.T. para su cierre en sistema, concluyendo el protocolo.