

**PROTOCOLO****SOLUCIÓN INCIDENTES DE FTTH****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 fibra óptica

## II. OPERATORIA

### AGENTE HELP DESK (EQUIPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES)

1. **Atiende reclamos de clientes que cuentan con servicio sobre plataforma de Fibra Óptica**  
 1.1 También atiende a clientes que llaman al Equipo Centro de Llamadas (Call Center) con diagnóstico previo.
2. **Realiza diagnóstico del daño reportado en su sistema de gestión Help Desk**  
 2.1 Agente Help desk determina causas del daño.
  - Si es en equipo Gpon, continua con paso siguiente.
  - Si es en la red, continua con paso 9 .
3. **Genera orden de trabajo para Área Técnica para su atención en Laboratorio.**

### LABORATORIO

4. **Analiza estado del equipo en sistema U2000 o NOKIA AMS.**  
 4.1 Diagnostico de daño determina causas siguientes:
  - a) Equipo colgado, continúa con paso siguiente.
  - b) Equipo dañado, continua con paso 6
  - c) Equipo desconfigurado, continua con paso 7
  - d) Equipo sin luz, continua con paso 9.
- a) **Equipo colgado**
5. **Revisa, corrige y reinicia equipo para que vuelva a funcionar**  
 5.1 Trabajo que se realiza de manera virtual desde laboratorio, continuando con paso 8.
- b) **Equipo dañado**
6. **Configura un nuevo equipo para reemplazar el equipo dañado**  
 6.1 Laboratorio entrega equipo al Almacén para su entrega a Técnico, continuando posteriormente con paso 9.
- c) **Equipo desconfigurado**
7. **Reconfigura el equipo que se encuentra en el domicilio del cliente**

7.1 Trabajo que se realiza de manera virtual (desde el laboratorio).

**8. Atiende y cierra la orden de trabajo en sistema**

8.1 Con lo que concluye el procedimiento.

**d) Equipo sin luz**

**AGENTE HELP DESK**

**9. Genera Orden de trabajo para su atención en área técnica (equipo sin luz).**

**TECNICO MULTISERVICIOS**

**10. Acude al domicilio del cliente y efectúa medición de parámetros**

10.1 Efectúa medición de parámetros en la red de fibra óptica (interna y externa).

**11. Realiza seguimiento a la línea, empalmes y conectores**

11.1 Realiza revisión integral Armario – NAP - Acometida – ONT

- Si soluciona problema, continua paso 14
- Caso contrario, continua con paso siguiente (12)

**12. Interactúa trabajos con Encargado M&O de fibra óptica y otras unidades involucradas**

12.1 Interactúa hasta solucionar el problema, continuando con paso 14.

**13. Realiza cambio de equipo para restablecer y mejorar el servicio**

13.1 Registra en orden de trabajo el número Mac del equipo

**14. Dicta a Operadores Centro de Operaciones para su cierre en sistema**

14.1 Cierra orden y descarga equipo según procedimiento Almacenes.