

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**POR:** Gestión por Procesos
División Facturación
División. Plataforma At. al Cliente,**FECHA:** Mayo 2016**VERSIÓN N° 2****POR:** División Facturación
División. Servicios al Cliente,
División. Ventas
Gestión por Procesos**FECHA:** Octubre 2019

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ENTREGA EQUIPO DECODIFICADOR TV. DIGITAL

b) OBJETIVO

Definir secuencia de actividades y responsabilidades para mantener un registro actualizado en el control de recepción y entrega de Equipos Decodificadores Tv Digital y accesorios.

c) ALCANCE

Se inicia con la entrega de equipos Decodificadores Tv Digital a Encargados de Sub almacén, la conexión al televisor en domicilio del cliente y concluye con el reporte de órdenes de trabajo cerradas.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Servicio al Cliente
Jefe División Ventas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) División Facturación
- c) Departamento de Almacén
- d) Laboratorio
- e) Plataforma, ventas y zonales

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Productos y Servicios (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

Accesorios, artículos que permiten la conexión del Decodificador al Televisor (Control remoto, Cable HDMI, Cable RCA, Fuente de energía 12 V), además de un Manual Usuario.

Contrato Comodato, contrato por el cual una de las partes (comodante) entrega gratuitamente a la otra (comodatario) una especie, cosa, mueble o bien raíz para que haga uso de ella por cierto tiempo y se la devuelva a la conclusión del plazo establecido.

Equipos con falla, son equipos que presentan problemas técnicos de funcionamiento detectados al momento de realizar la prueba, antes de entregar al cliente o también cuando el cliente encuentra defectos de fábrica durante el uso.

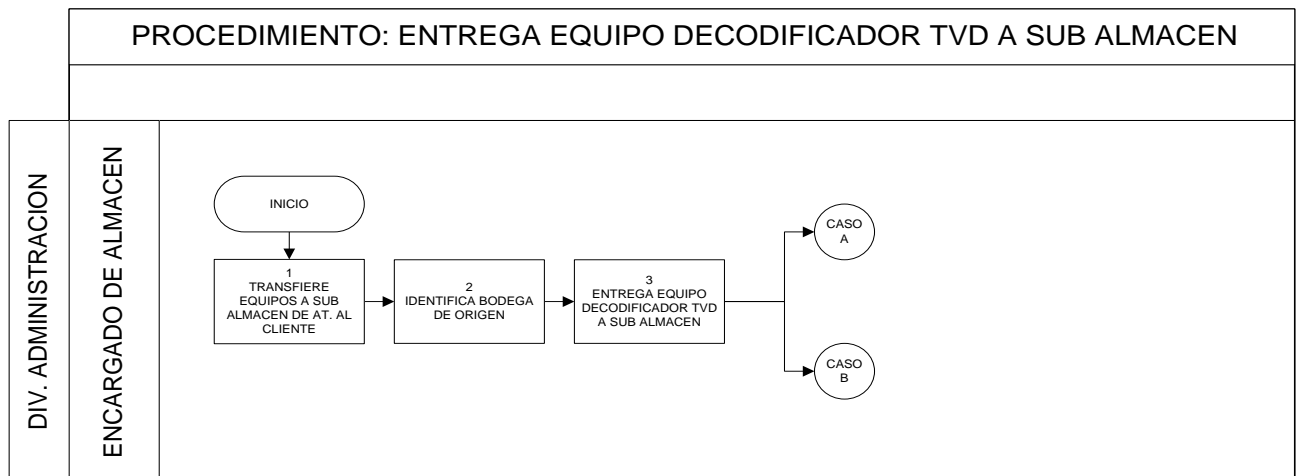
Equipo Decodificador, receptor de televisión: es el dispositivo receptor o decodificador de las señales (analógicas o digitales) de televisión analógica o digital, para luego ser mostrada o visualizada en el televisor.

Script de configuración de ONT automática, programa desarrollado para el enlace de la ONT con la OLT en línea, según plan comercial acordado con el cliente.

Script de actualización automática decodificador, programa desarrollado para la configuración automática del Decodificador de TV Digital, tanto en cobre (cable coaxial) como en Fibra Óptica, en línea, según plan comercial acordado con el cliente.

Televisión digital, (TVD) se refiere al conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido, a través de señales digitales. En contraste con la televisión tradicional (TVA), que codifica los datos de manera analógica, la televisión digital codifica sus señales de forma binaria habilitando así la posibilidad de crear vías de retorno entre consumidor y productor de contenidos, abriendo la posibilidad de crear aplicaciones interactivas, y la capacidad de transmitir varias señales en un mismo canal asignado

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



ENTREGA DE EQUIPO DECODIFICADOR TVD A SUB ALMACEN

Encargado de Almacén

Viene del procedimiento recepción de equipos de Activos Fijos:

1. Transfiere equipos a Sub Almacén

- 1.1 Transfiere equipos recepcionados a Sub Almacén de Plataforma de Atención al Cliente, que se encuentra bajo la responsabilidad del Asesor Comercial de Soporte, según coordinación previa de pedido.
- 1.2 Transfiere equipos recepcionados a Sub Almacén, que se encuentra bajo la responsabilidad del Almacén, según coordinación previa de pedido.
- 1.3 Ingresa a módulo ORCAO – OPERACIÓN – TRASLADO DE ITEMS, para iniciar la transferencia de equipos.

2. Identifica bodega origen

- 2.1 Marca con cursor el bloque de equipos a transferir, espera aceptación de bodega destino (debe aparecer estado disponible).
- 2.2 Imprime reporte de equipos a entregar (sistema smartflex)

3. Entrega equipo decodificador TVD a Encargado de Sub Almacén / Almacén zonal

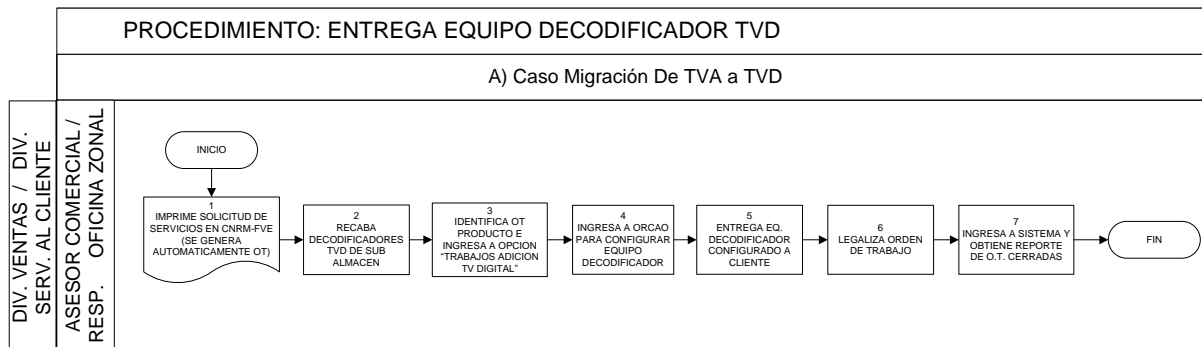
- 3.1 Entrega equipo y accesorios de TVD a Encargado de Sub Almacén y recaba firma de conformidad.

- Original archivo
- Copia a Encargado Sub Almacén

Se presentan 2 casos para la entrega de equipo decodificador TVD (ver anexo 1):

- A. Caso Migración de TVA a TVD
- B. Caso Instalación de servicios y TVD

A.- CASO MIGRACION DE TV ANALOGICO A TV DIGITAL



Asesor Comercial / Responsable Oficinas Zonales

1. Imprime Solicitud de Servicios en CNRM - FVE

- 1.1 Imprime solicitud de servicio, como final del trámite de solicitud de Tv Digital, procediendo de acuerdo a anexo 1 – “Matriz de entrega de Decodificadores y cierre de OT”. Se genera automáticamente Orden de Trabajo para entrega de decodificador.

2. Recaba decodificadores TVD de sub almacén

- 2.1 Recibe de Sub Almacén equipo Decodificador TVD (físicamente) con firma de recepción.

3. Identifica Orden de Trabajo, Producto, e ingresa a opción “Trabajos Adición Tv Digital”

- 3.1 Identifica Orden de Trabajo generado por la Solicitud de Servicios atendida

4. Ingres a ORCAO para configurar equipo Decodificador

- 4.1 Ingres a “Asignación de ordenes individuales” en columna derecha
- 4.2 Selecciona Unidad de Trabajo – Procesar
- 4.3 Termina el proceso siguiendo los pasos del Anexo 2

5. Entrega equipo Decodificador al cliente

- 5.1 Entrega equipo decodificador y accesorio (Control remoto, Cable HDMI, Cable RCA, Adaptador 12 V, además de un Manual Usuario), al cliente, debidamente probados y con la aceptación de conformidad del mismo.
- 5.2 Registra en Formulario de Control (Excel) el CHIP ID del equipo Decodificador Tv Digital entregado para su control y descargo.

6. Legaliza la Orden de Trabajo

- 6.1 Ingresa a opción “Legalización de Ordenes”
- 6.2 Selecciona Responsable
- 6.3 Introduce comentario “Comodato (nombre de la persona a la que se entrega el decodificador)”
- 6.4 Cantidad 1
- 6.5 Decodificador: Ítem seriado de Decodificador
- 6.6 Legaliza
- 6.7 Copia número de nueva OT generada
- 6.8 Repite el proceso con el número de OT generada (2da)
- 6.9 Copia número de nueva OT generada
- 6.10 Repite el proceso con el número de OT generada (3ra)

7. Ingresa sistema y obtiene reporte de órdenes de trabajo cerradas

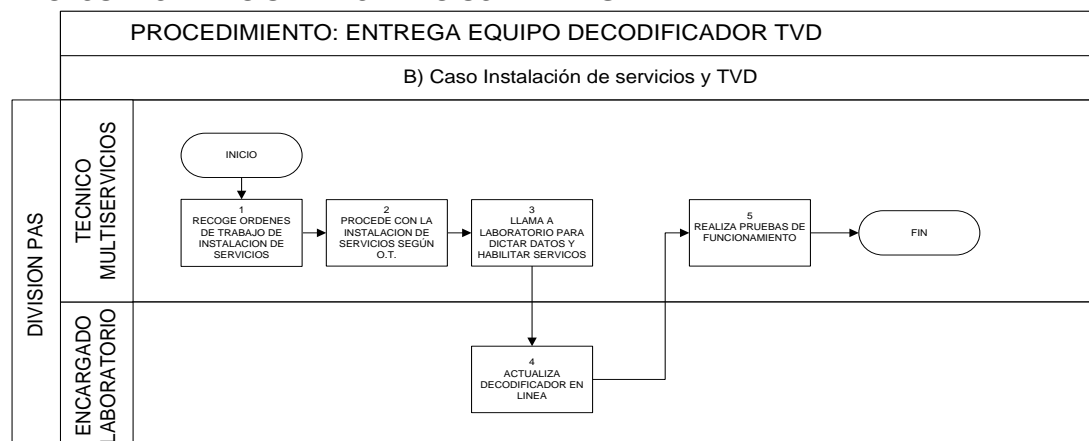
- 7.1 Ingresa a sistema, para obtener reporte de órdenes de trabajo cerradas, información que debe coincidir con la cantidad de equipos entregados.
Con lo que finaliza el procedimiento

NOTAS.- Para el caso de atención en Canal virtual, la diferencia con el procedimiento anterior es que, no configuran el decodificador, por lo que envían a Plataforma para su configuración, para luego entregar el decodificador configurado al cliente.

Para el caso de adición del cuarto decodificador (caso en que el cliente ya cuenta con red interna el Asesor Comercial entrega el equipo decodificador configurado al cliente.

Para el caso de entrega de decodificador a domicilio, por parte de un Free lancer, el equipo debe estar debidamente configurado por el Asesor Comercial que envía.

B.- CASO INSTALACION DE SERVICIOS Y TV DIGITAL



Técnico Multiservicios

1. Recoge Ordenes de Trabajo de instalación de servicios

- 1.1 Recoge de su tablero órdenes de trabajo de instalación de servicios, incluido Tv Digital (Ver Anexo 1. – “Matriz de entrega de decodificadores y cierre de OT”)
- 1.2 Programa recorrido de acuerdo a servicio o prioridad (ruteo)
- 1.3 Recoge de almacén, equipo Decodificador Tv Digital y accesorios para instalación.
- 1.4 Ubica domicilio del cliente consignada en la O.T.

2. Procede con la Instalación de servicios según orden de trabajo

- 2.1 Procede con la instalación de Telefonía Básica e Internet de acuerdo Procedimiento “Instalación y traslado” (TEC-DPA-P01).
- 2.2 Para casos de TVD, realiza conexión de equipo Decodificador al Televisor

3. Llama a Laboratorio para dictar datos y habilitar servicios

- 3.1 Llama a Laboratorio para dictar número de producto, número de Chip ID y datos de la Orden de Trabajo para habilitar equipo decodificador y cierre de la orden de trabajo.

Encargado Laboratorio

4. Actualiza Decodificador en línea

- 4.1 Actualiza equipo decodificador mediante script y baja imagen para verificación de técnico en domicilio de cliente a (actividad que demora entre 7 y 10 minutos).

Técnico Multiservicios

5. Realiza pruebas de funcionamiento

- 5.1 Realiza pruebas de funcionamiento a conformidad y aceptación del cliente, con lo que concluye el procedimiento.

NOTA.- Para los casos de Migración tecnológica con adición de Decodificador e instalación de adición del cuarto decodificador (caso de que cliente no cuenta con red interna), el técnico de Centro de Operaciones entrega el equipo decodificador.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATIZADO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Formulario Control Equipo Decodificador	F	M	1	0
Reporte de equipos entregados	F	A	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Mantener registros de control actualizado en la recepción y entrega de equipos a clientes	- Reportes de Almacén - Contratos de Comodato	Atención al Cliente	Supervisora de Ventas	Mensual
FÓRMULA	PLATAFORMA / VENTAS / CANAL VIRTUAL / OFICINAS ZONALES $\frac{\text{Total Decos entregados y con O.T. cerrada}}{\text{Total Decos recibidos en Sub almacenes}} * 100$				
PARÁMETRO	Igual a 100% Bueno Menor a 100% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO Nº 1.- MATRIZ DE ENTREGA DE DECODIFICADORES Y CIERRE DE OT

ANEXO Nº 2.- INSTRUCCION OPERATIVA

ANEXO Nº 3.- FORMULARIO CONTROL DE EQUIPO DECODIFICADOR

ANEXO N° 1

MATRIZ DE ENTREGA DE DECODIFICADORES – CONFIGURACION Y CIERRE DE OT

SOLICITUD	DONDE DIGITAN	QUIEN ENTREGA DECODIFICADOR	QUIEN CONFIGURA DECODIFICADOR	QUIEN CIERRA OT.
VENTA NUEVA	Plataforma	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Zonales	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Ventas	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Canal Virtual	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
MIGRACION de Co a F.O. Co a N-PLAY	Plataforma	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Zonales	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Ventas	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Canal Virtual	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
MIGRACION F.O. a N-PLAY	Plataforma	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Zonales	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Ventas	Free Lance	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Canal Virtual	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
VENTA 2do. y 3er. DECODIFICADOR ADICIONAL	Plataforma	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Zonales	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Ventas	Free Lance	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Canal Virtual	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
VENTA 4to. DECO. CLIENTE NO CUENTA CON RED INTERNA	Plataforma	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Zonales	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Ventas	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
	Canal Virtual	Técnico PAS	Laboratorio (*)	Centro de Operaciones
VENTA 4to. DECO. CLIENTE CUENTA CON RED INTERNA	Plataforma	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Zonales	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Ventas	Free Lancer	Asesor Comercial	Asesor Comercial
	Canal Virtual	Asesor Comercial	Asesor Comercial	Asesor Comercial

(*) Laboratorio aplica Script de configuración automática o actualización en línea en cobre o Fibra óptica, previa llamada del Técnico de COMTECO y/o Terciarizado que dicta No. de OT, CHIP ID decodificador

ANEXO N° 2 INSTRUCCIÓN OPERATIVA

CONFIGURACION Y ENTREGA EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL

A) RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

- Ingresa a Sistema Smartflex, módulo CNCRM_ FVE (Punto único de Atención al Cliente)
- Digita Número de Solicitud / Producto/Contrato
- Tikea menú Clientes e ingresa a pestaña Solicitudes / LBC Pedidos: Selecciona Venta Televisión
- Ingresa a pestaña orden de trabajo (parte inferior de pantalla) para seleccionar en Tipo de Trabajo: TRABAJOS UNIDAD TV DIGITAL
- Copia número de identificador para pegar en módulo ORCAO

B) CARGADO DE EQUIPO DECODIFICADOR EN SISTEMA

- Ingresa a módulo ORCAO (Consulta y Administración de órdenes de trabajo) y pega número de identificador
- Asigna Órdenes individuales /Busca su Almacén: Ejemplo 734
- Tikea Procesar/ aceptar/ Refresh
- Ejecuta Legalización de órdenes (parte derecha de pantalla: Opciones de Búsqueda)
- Selecciona equipo e identifica CHIP ID con lector de barras en campo Decodificador
- Busca Resultado: Equipo configurado
- Busca Responsable: Oficinas Zonales o Asesor Comercial de Soporte
- Presiona Legalizar (en parte inferior de la pantalla) y asigna número de orden (segunda orden para iniciar activación)
- Presiona Aceptar

C) CONFIGURACIÓN EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL

- Ingresa a ORCOR y copia número de serie de equipo decodificador
- Pega en Items seriados (o identifica con lector de barras)
- Ingresa a Gestor Envío de Eventos y selecciona tipo de evento: CONFIGURACIÓN EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL
- Selecciona identificador/ Procesar

D) ACTIVACIÓN DEL SERVICIO (SEGUNDA ORDEN DE TRABAJO)

- Digita en ORCAO numero de segunda orden
- Legaliza con número de CHIP ID /Equipo configurado/Ítems/pre configuración decodificador
- Presiona Aceptar (Continuando con procedimiento Recaudos ADM-DCB-P03)

NOTA.- En caso de generarse una tercer Orden de Trabajo, se debe cerrar en su totalidad, procediendo igual que en inciso anterior.

ANEXO N° 3



COM-DSC-F04

FORMULARIO CONTROL EQUIPO DECODIFICADOR
DIVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: _____

N°	Producto (No.)	Chip ID	Observaciones

Funcionario Responsable _____