

**PROTOCOLO**  
**ASIGNACIÓN Y CIERRE**  
**PARA OPERADORES CENTROS DE OPERACIONES**  
**APLICATIVO MOVIL (OTM)**

**APROBADO**

JEFE DIV. GESTIÓN DE RECURSOS

**ELABORADO****POR:** Div. Gestión de la Calidad y Desempeño  
Div. Gestión de Recursos**FECHA:** Diciembre 2021

ig

**VERSIÓN Nº 1****POR:****FECHA:**

## I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Describir la operatoria de la programación y cierre de órdenes de trabajo por parte de Operadores Centros de Operaciones en relación a la aplicación móvil.

## II. OPERATORIA

### JEFE DEPARTAMENTO CENTRO DE OPERACIONES

1. Remite lista de Operadores Centros de Operaciones que utilizarán el gestor para aplicativo Móvil a Analista Div. Tecnologías de Información

1.1 Detalla nombre de funcionario, carnet de identidad y correo corporativo.

### ANALISTA DIV. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

2. Crea cuenta para ingreso al gestor
3. Remite Usuario, contraseña y link a correo corporativo de Operadores Centros de Operaciones.

### OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES

4. Selecciona Técnicos Multiservicios asignados para trabajo en aplicativo OTM (Orden de Trabajo Móvil)
  - 4.1 Ingresa a Sistema Smartflex, módulo ORPDO, Soporte Operaciones y selecciona nombres de Técnicos Multiservicios que ejecutarán trabajos mediante la aplicación móvil.
  - 4.2 Busca en tipo de trabajo los que son FTTH-BOOT o Nplay (para reconocer, se debe tomar en cuenta que los datos técnicos, siempre terminan con una letra)
5. Inicia sesión en el gestor introduciendo sus datos
  - 5.1 Ingresa a [gop.comteco.com.bo](http://gop.comteco.com.bo)
  - 5.2 Coloca usuario y contraseña
  - 5.3 Da inicio
6. Visualiza mapa (pestaña de mapas)
7. Visualiza órdenes de trabajo (pestaña de OTs)
8. Visualiza ordenes de trabajo ejecutadas y cerradas
  - 8.1 Visualiza Unidad operativa, orden de trabajo, contrato, tipo (OT móvil), tipo de trabajo, fecha de cierre, nombre de cliente, ubicación, tipo de prioridad, comentario de cierre, acción.
9. Visualiza datos del cliente

9.1 Visualiza Orden de trabajo, tipo de trabajo, fecha de emisión, fecha de asignación, fecha de cierre, causal de cierre, teléfono de referencia, nombre de cliente, dirección, comentario de cliente

9.2 Visualiza materiales O.T., descripción, cantidad, tipo de actividad.

**10. Llena los pasos detallados a continuación como Control de Calidad:**

- La dirección de su domicilio es.....?, (en caso negativo, modifica dirección)
- Califique del 1 al 10 el trato recibido por el personal de atención al cliente
- Califique del 1 al 10 el trato recibido por parte del técnico
- Califique del 1 al 10 el estado actual de su servicio
- Comentarios/Observaciones (llena la observación bien detallada)

10.1 Solicita a Técnico Multiservicios que envíe por whatsapp, el detalle de la observación.

**11. Presiona “Guardar” en la parte inferior**

**12. Visualiza “Guardado con éxito”, concluyendo el protocolo.**

12.1 En caso de no obtener “Guardado con éxito”, se comunica con Div. Tecnologías de Información, concluyendo el protocolo.