


GESTIÓN POR PROCESOS		
PROCESO GESTIÓN DE INCIDENTES DE RECURSOS		Página Nro. 1 de 8
PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN DE INCIDENTES		Código Nro. OPE-ASE-GIR-P02

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

**APROBADO**

JEFE DIVISION GESTIÓN DE RECURSOS

<b>ELABORADO</b>	<b>VERSIÓN Nº 1</b>
<b>POR:</b> Div. Gestión de Calidad y Desempeño Div. Gestión de Recursos  <b>FECHA:</b> Febrero 2021	<b>POR:</b>  <b>FECHA:</b>

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

SOLUCIÓN DE INCIDENTES

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para solucionar incidentes oportunamente, de los distintos servicios que ofrece la Empresa.

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la verificación de Reporte de Daño Técnico (orden de trabajo) hasta la prueba de funcionamiento de todos los servicios de COMTECO en domicilio de cliente.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefes Departamentos Centros de Operaciones Zonales

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Gestión de Recursos
- b) División Gestión de la Relación Cliente
- c) Departamentos Centro de Operaciones Zonales

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Diagnóstico y Soporte Técnico (OPR-DPA-P03)	Atención Daños ATT (OPR-DPA-P05)

### f) DEFINICIONES

**Acometida.-** Unión entre las cajas de distribución aéreas y el equipo terminal de abonado.

**Cajas de dispersión.-** Cajas de distribución aéreas que constituyen el punto de conexión de la red telefónica hacia el abonado mediante alambre telefónico entorchado de bajada con autotransporte.

**Circuito abierto.-** Falla ocasionada cuando uno o dos conductores se encuentran rotos o desconectados en algún punto de la red o acometida.

**Corto circuito.-** Falla ocasionada cuando dos conductores están unidos entre sí o están en contacto con un cuerpo metálico

**Dato Técnico.-** Nomenclatura técnica de información de línea, dependiendo del caso, si cuenta con red primaria y/o secundaria, así como el bloque y puerto en caso de contar con servicios XDSL.

**Empalme Óptico.-** Unión entre terminaciones de fibra óptica. Existen de dos maneras de realizar: 1) Empalme mecánico: se realiza con conectores de campo, para así poder unir dos terminales de fibra por medio de un acople (el cual crea mayor atenuación que una fusión) o conectar la fibra a un equipo terminal de red; 2) Por fusión: una unión permanente entre dos fibras que se realiza únicamente por medio de un equipo especializado (el cual da continuidad a dos fibras con un mínimo de atenuación).

**Línea tierra.-** Falla ocasionada cuando uno o dos conductores hacen contacto con un cuerpo que al estar anclado a tierra, cierra el circuito, drenando el flujo eléctrico de la línea.

**LNB.-** (Low Noise Block) Conversor de reducción de ruido. Dispositivo utilizado en la recepción de señales procedentes de satélites.

**Mantenimiento por Humedad.-** Uno o más conductores están sometidos a humedad

**MDF.-** Bastidor de Distribución Principal. Dispositivo de red que sirve para conectar los cables alimentadores de la red con los cables de ingreso a la Central.

**Microfiltros,** dispositivo electrónico que permite la separación de las señales de voz y datos que van por el mismo canal en una red XDSL.

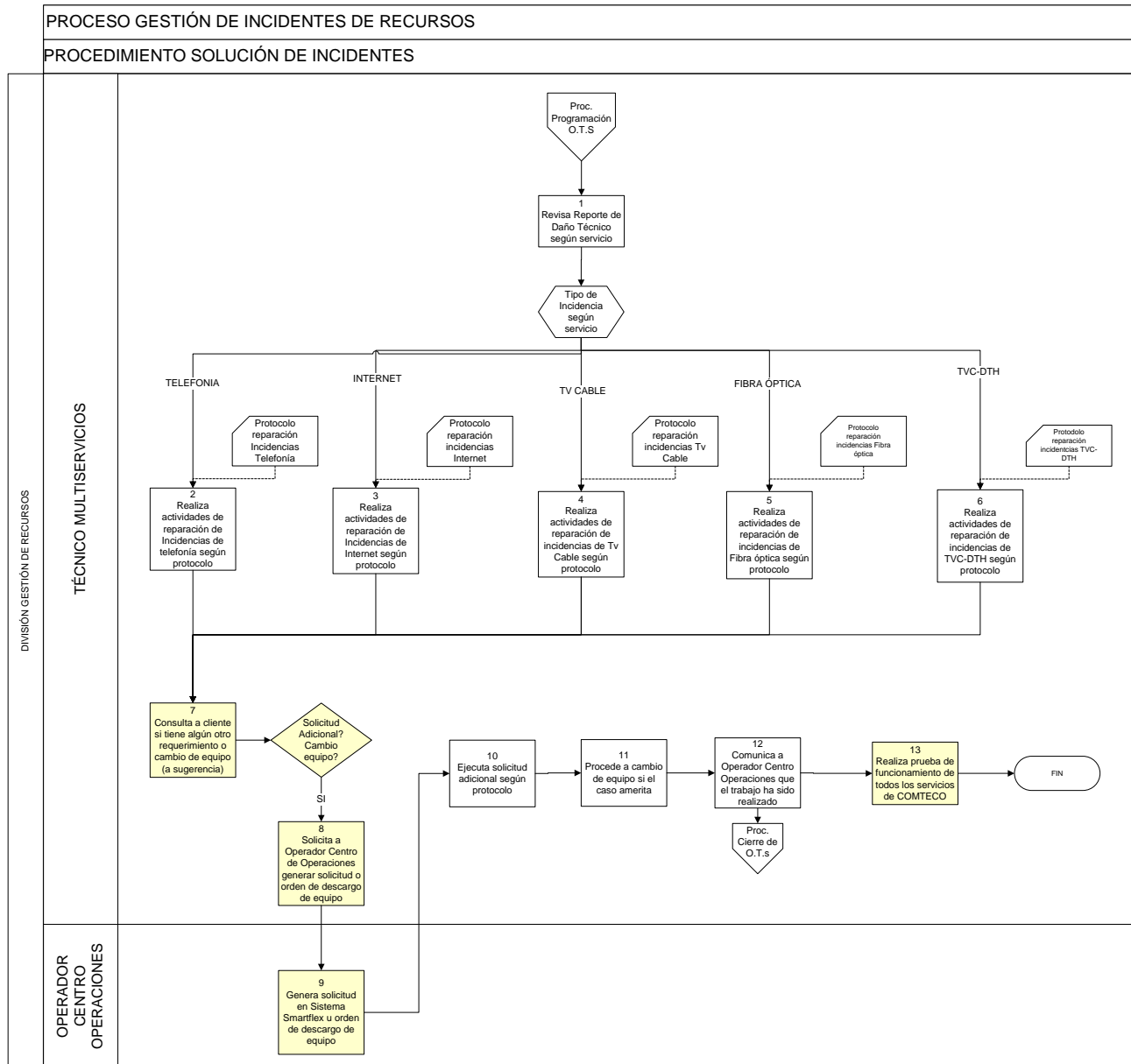
**Orden de Trabajo.-** Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

**Reporte de daño Técnico (R.D.T.).-** Documento generado por sistema a solicitud del cliente, donde se detalla el daño y que debe ser atendido para restablecer o corregir en su caso, el servicio.

**Sistema Smartflex.-** Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

**SNR.-** (Signal to Noise Ratio) Relación señal a ruido. Parámetro obtenido a partir de la potencia de la señal que se transmite entre la potencia del ruido que se induce.

## II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



### TECNICO MULTISERVICIOS

#### 1. Revisa Reporte de Daño Técnico según servicio:

- Si es **Telefonía Básica**, continua con paso 2
- Si es **Internet**, continua con paso 3
- Si es **Tv Cable**, continua con paso 4
- Si es **Fibra óptica**, continúa con paso 5
- Si es **TVC – DTH Digital**, continúa con paso 6

#### 2. Realiza actividades de reparación de incidencias Telefonía Básica, según protocolo (Anexo 1)

- 3. Realiza actividades de reparación de incidencias Internet, según protocolo (Anexo 1)**
- 4. Realiza actividades de reparación de incidencias Tv Cable, según protocolo (Anexo 1)**
- 5. Realiza actividades de reparación de incidencias Fibra óptica, según protocolo (Anexo 1)**
- 6. Realiza actividades de reparación de incidencias TVC- DTH Digital, según protocolo (Anexo 1)**
- 7. Consulta a cliente si tiene algún otro requerimiento (solicitud adicional) o cambio de equipo**
  - 7.1. Consulta a cliente si tiene alguno otro requerimiento técnico. Con el fin de poder efectuarlo, tomando en cuenta que el Técnico Multiservicios se encuentra en domicilio de cliente.
  - 7.2. Verifica si cliente requiere cambio de equipo, o según el caso sugiere cambio de equipo.
- 8. Solicita a Operador Centro de Operaciones generar solicitud u orden de descargo de equipo**
  - 8.1. Solicita generar en Sistema Smartflex una solicitud y el correspondiente Reporte de Daño Técnico (orden de trabajo), o generar orden de descargo de equipo

## **OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES**

- 9. Genera solicitud en Sistema Smartflex u orden de descargo de equipo**
  - 9.1. Genera solicitud adicional e imprime Reporte de daño técnico (orden de trabajo)
  - 9.2. Genera orden de descargo de equipo, si el caso amerita
  - 9.3. Guarda hasta fin de jornada para regularización por parte de técnico Multiservicios

## **TECNICO MULTISERVICIOS**

- 10. Ejecuta solicitud adicional, según protocolo**
  - 10.1. Ejecuta trabajo de reparación de incidentes según lo solicitado por cliente, de acuerdo a protocolo establecido.
- 11. Procede a cambio de equipo**
  - 11.1. Procede a cambio de equipo si el caso amerita
- 12. Comunica a Operador Centro de Operaciones que el trabajo ha sido realizado**
  - 12.1. Comunica y continúa de acuerdo a Procedimiento cierre de orden de trabajo.
- 13. Realiza prueba de funcionamiento de todos los servicios de Comteco**
  - 13.1. Realiza prueba de servicios de Comteco que existen en domicilio de cliente, con el fin de evitar la emisión de otros reclamos que se generen en el mismo domicilio, concluyendo el procedimiento.

## IV. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Orden de trabajo (Reporte de Daño Técnico)	F	A	1	0
Planilla Resumen de Trabajos Asignados	F	M	1	0

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención de reparación de daños	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	Telefonía Básica-Internet –Tv : $\frac{\text{Total daños reparados en 24 horas}}{\text{Total daños reportados}} * 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	85% atendidos dentro las 24 Hrs.				

## IV. ANEXOS

### Anexo 1.- Protocolos

Protocolo de Telefonía Básica

Protocolo de Internet

Protocolo de Tv cable

Protocolo de FTTH

Protocolo de TVC-DTH digital

### Anexo 2.- Reporte de daños

### Anexo 3.- Planilla Resumen de Trabajos

## ANEXO 2.- Reporte de Daños

file:///C:/Users/amaranon/Documents/amiikitar.html

COMTECO LTDA. **REPORTE DE DAÑO TECNICO** FNOTCRN-002

---

**DATOS DEL DAÑO**

Nro. Registro Daño	Nro. Orden de Trabajo	Control	Login	Fecha de Registro
4209729	6891524	D 2 - TD 5	95188425	08-11-2017 14:39:34
Servicio	Tipo de Servicio	Clase de Servicio	Password	Fecha Limite de Atencion
7019	Internet	B.A. ADSL	RYARW42667	09/11/2017
Reporte de Daño Tecnico	Numero Servicio	Contrato	Tipo Cliente	
92 BA CORTES FRECUENTES	95188425	2150869	1200-MASIVO >> 5-Top E	

---

**DATOS DEL DIGITADOR Y TÉCNICO**

Nombre del Digitador:	Punto de Recepcion:	Nombre del Tecnico:	U.de Trabajo Tecnica:
IRIS BRISELA ZEBALLOS VARGAS	DIAGNOSTICO HELP DESK	RAUL DELGADILLO ROJAS	371

---

**DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del Cliente:	Documento del Cliente:	Telefono de Referencia
PASCUALA TORRICO >>> 1200-MASIVO-5-Top E	3786526CB	4780713
Direccion del Servicio:		
MAX PAREDES - 0000 ENTRE MIRAFLORES Y CAMILO TORREZ		
Observaciones:		
OBSERVACION ORDEN -		
Observacion de Diagnostico - ( REITERADO) PASAR DE 12 A 18 ref: 79700509 - 4760713 // VELOCIDAD 3584		
Observacion de Diagnostico - MISMA DIRECCION , MURO A MEDIO CONSTRUIR , MACHION CAIDO PUERA ROJIZA , CON PLANTA PAYCAY		
Observacion de registro - CORTES PARAM MALOS ATE: 103 CRC: 14303 HEC: 13766 , S/L 4760713		

4760713

---

**DATOS TECNICOS (Elementos de Red)**

Tipo Elemento	Codigo	Descripcion
Listón	1-10	V4_H4 1-100
Par listón	0071	
Caja	Z52-8	CAJA AEREA Z52-8
Par caja	0001	
DSLAM	VALLEH	ELEMENTO DSLAM
Puerto DSLAM	2-49	
Posiciones de voz del bloque de voz DSLAM	V2-25	
Tarjeta DSLAM	2	
Bloque de voz DSLAM	V2	

---

**DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS REALIZADOS**

Código	Descripcion	Fecha-Hora Atencion
40103	PEX REVISAR FALLA EN LINEA DEL PRODUCTO 95188425	

---

**EQUIPOS**

Código	Numero de Serie	Descripcion
1000055	00:13:33:C5:15:3E	MODEM BANDA ANCHA (NUEVO)

SNR = 19.  
PDR = 39.

---

**DIAGNOSTICO**

Ubicacion	Causal
921 PLANTA EXTERNA /COBRE	9211 PARAMETROS DE LINEA MALOS

Observacion Tecnico:

Exproso mi conformidad con las instalaciones, obras especificadas, equipos y materiales utilizados que en la presente Orden de Trabajo se detallan

Servicio OK

Raul Delgadillo Rojas

## Anexo 2.- Planilla Resumen de Trabajos Asignados



DEPARTAMENTO CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

### PLANILLA RESUMEN DE TRABAJOS ASIGNADOS

Centro de Operaciones Zonal:

Fecha:

Nombre Operador:

Nombre del Técnico:

Nro.	Unidad de Trabajo Técnico)	(N.	Fecha de Registro	Tipo de Trabajo(*)	Número referencia	Servicio	Id. O.T.	Causal de cierre
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								