

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	12
IV	ANEXOS	12

APROBADO

JEFE DIVISION ADMINISTRACION

ELABORADO

VERSIÓN Nº 1

POR: Gestión por Procesos

POR: Gestión por Procesos
Div. Administración

FECHA: Abril 2020

et

FECHA: Agosto 2020

I. ANTECEDENTES

I. TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

RECUPERACION DE EQUIPOS DE COMTECO POR BAJA Y MIGRACION

b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para la recuperación oportuna de equipos y su correspondiente registro en sistema por migración tecnológica a fibra óptica y baja de servicios.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar unidades que interactúan en la ejecución, el cierre de la orden de trabajo (legalización), para la recuperación de equipos y el destino final de los mismos.

c) ALCANCE

Comienza con la recepción de solicitud de migración tecnológica y baja (a solicitud o por mora del cliente), hasta el cierre de la orden de trabajo y posterior entrega de equipos al almacén que corresponda.

RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Administración

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Recursos Humanos
- División P.A.S.
- División DUCLA
- Deptos. Centros de Operaciones Zonales
- Dpto. Activos Fijos
- Unidad de Laboratorio
- Unidad de Soporte de equipos
- Almacén

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Venta Servicios COMTECO (COM-DSC-P02)	Post Venta Servicios COMTECO (COM-GCM-P11) Facturación COMTECO (FIN-FAC-P02)

f) DEFINICIONES

Equipos de COMTECO, equipos terminales de telecomunicaciones que la empresa otorga al cliente en calidad de comodato, para la prestación de servicios como ser: modem, ONT, Decodificadores y otros.

Soporte de equipos, Unidad de Servicios al Cliente para recepción de equipos devueltos por el cliente, dependiente de Div. Servicio al Cliente.

DTH, Direct-To-Home (Directo al hogar), un tipo de transmisión de televisión satelital

DUCLA, División de Detección de usuarios Clandestinos y recuperación de equipos por baja de servicios, dependiente de Gerencia de Operaciones.

GPON, Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (Gigabit Passive Optical Network)

HFC, (Hybrid Fibre Coaxial), Híbrido de Fibra-Coaxial, término que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de Internet.

Modem, (del inglés *modem*, acrónimo de **modulator demodulator**), dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas y viceversa

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

Set Top Box - Decodificador, decodificador o receptor de televisión, dispositivo receptor o decodificador de las señales (analógicas o digitales) de televisión

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.

ONT, (Equipo terminal de red óptica) dispositivo que **convierte la señal óptica que transporta la Fibra**, en una señal de banda ancha.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

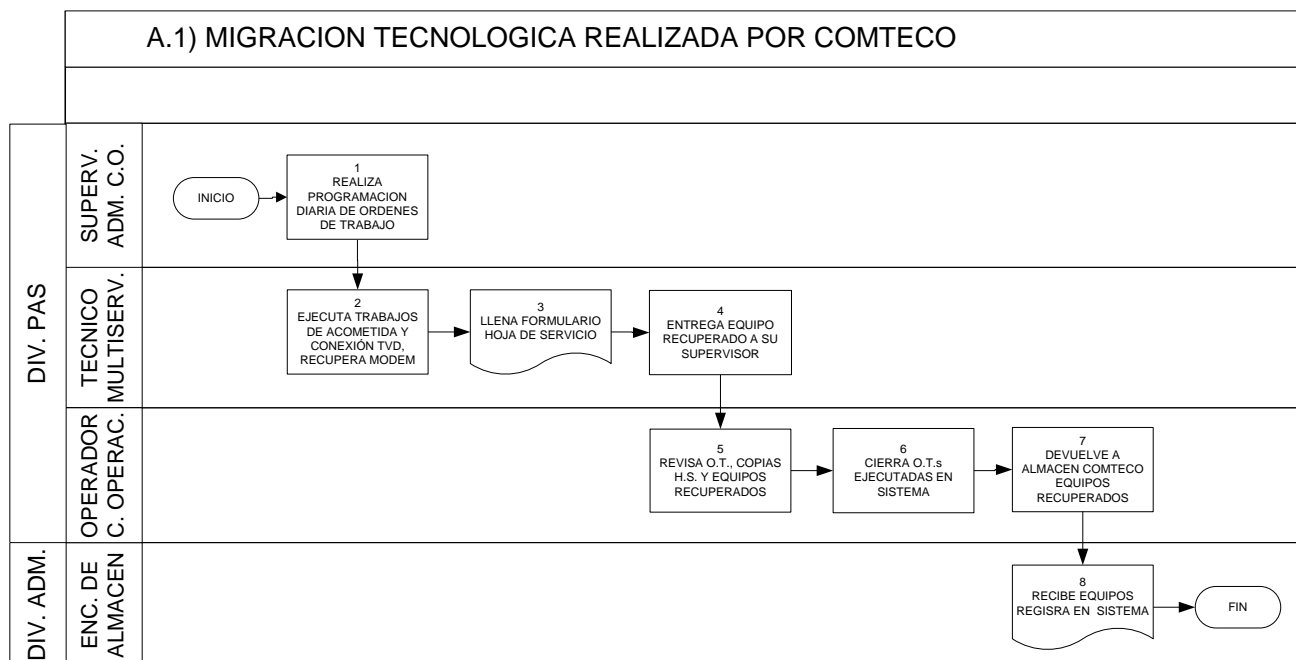
ENCARGADO ACTIVOS FIJOS

1. Revisa y efectúa seguimiento en sistemas Smartflex, NAF y otros, estado de equipos terminales de telecomunicaciones de propiedad de COMTECO en poder de clientes.
2. Realiza el seguimiento a los diferentes tipos de recuperación:
 - A) Recuperación de equipos por migración tecnológica fibra óptica
 - A.1) Migración tecnológica realizada por COMTECO
 - A.2) Migración tecnológica realizada por empresas tercerizadas y otras (INET)
 - B) Recuperación de equipos devueltos por el cliente por baja de servicios

A) RECUPERACIÓN DE EQUIPOS POR MIGRACIÓN TECNOLÓGICA FIBRA ÓPTICA

Viene del procedimiento Ventas servicios COMTECO (COM-PSC-P02.)

A.1) MIGRACIÓN TECNOLÓGICA REALIZADA POR COMTECO



SUPERVISOR ADM. CENTRO OPERACIONES

1. Realiza programación diaria de Ordenes de Trabajo

- 1.1. Ingresa al sistema smartflex (módulo ORPDO) y programa Órdenes de Trabajo para las diferentes cuadrillas de trabajo.
- 1.2. Coloca en Tableros OTs a cada una de estas cuadrillas de trabajo, haciendo notar tipos de órdenes y especificaciones registradas en CAMPO OBSERVACIONES de cada una de las ordenes de trabajo:
 - ✓ Instalación nueva, traslado, migración (recojo de equipo y corte del servicio Tv Cable caso migración).

TECNICO MULTISERVICIOS

2. Ejecuta trabajos de acometida y conexión de TVD y recupera modem

3. Llena formulario Hoja de Servicio para descargo de material

- 3.1. Procede a llenar la Hoja de servicio (datos técnicos, equipos y materiales utilizados),
- 3.2. Recaba firma del cliente en señal de conformidad por el trabajo ejecutado (servicios habilitados a conformidad del cliente).
 - Original para COMTECO
 - Copia 1 para Cliente
 - Copia 2 para Técnico

3.3. Recoge equipo (modem, decodificador y otros en casos de MIGRACION) y realiza corte del servicio de Tv Cable en el TAP “según registro escrito que consta en campo observaciones de la orden de trabajo.

4. Entrega equipos recuperados a Operador Centro Operaciones

- 4.1. Entrega equipos recuperados a Operador C.O. para que este a su vez devuelva al Almacén de COMTECO dentro las 24 horas siguientes.
- 4.2. Entrega a Operador Centro Operaciones Hoja de Servicio, recabando firma por la devolución del equipo recuperado.
- 4.3. Entrega OTs ejecutadas con sus respectivas copias de las Hojas de Servicio.

OPERADOR CENTRO OPERACIONES

5. Revisa Órdenes de trabajo, copias de Hojas de Servicio y Equipos recuperados

- 5.1. Recibidos los equipos y los formularios respectivos, procede a su revisión para evitar observaciones.

6. Cierra Órdenes de Trabajo ejecutadas en sistema

- 6.1. Cierra órdenes de trabajo ejecutadas en sistema con el descargo correspondiente de materiales y los equipos debidamente regularizados en sistema. Cabe hacer notar que si no se regulariza en sistema el equipo recuperado, no se podrá cerrar la orden de trabajo.

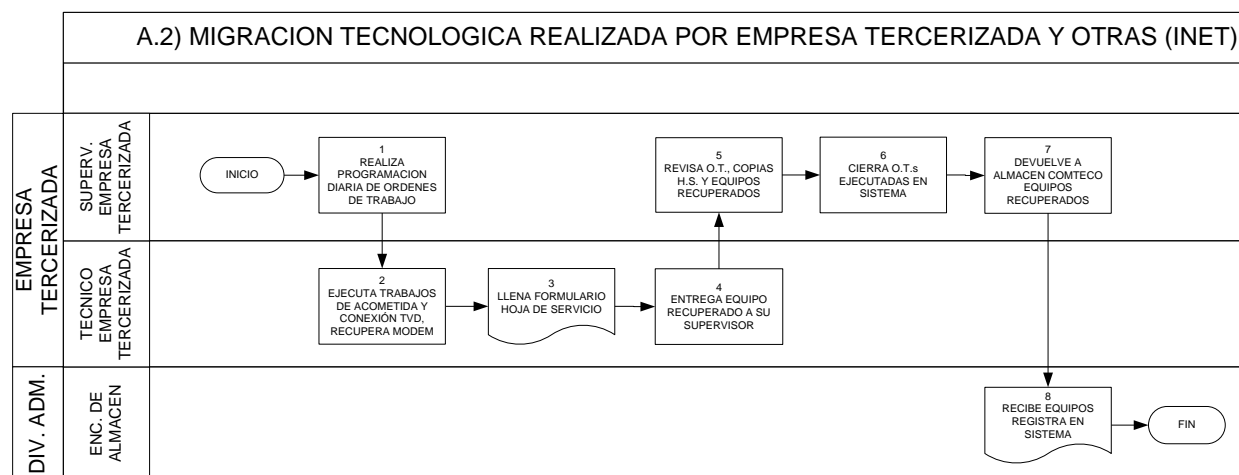
7. Devuelve al Almacén de COMTECO los equipos recuperados

ENCARGADO DE ALMACEN

8. Obtiene reporte de saldos del sistema

- 8.1. Recibe equipos, registra en sistema, realizando el traspaso de almacén del técnico al almacén central.

A.2) MIGRACIÓN TECNOLÓGICA REALIZADA POR EMPRESAS TERCERIZADAS Y OTRAS (INET)



SUPERVISOR ADM. EMPRESA TERCERIZADA

1. Realiza programación diaria de Ordenes de Trabajo

- 1.1. Ingresa al sistema smartflex (módulo ORPDO) y programa Órdenes de Trabajo para las diferentes cuadrillas de trabajo.
- 1.2. Coloca en Tableros OTs a cada una de estas cuadrillas de trabajo, haciendo notar tipos de órdenes y especificaciones registradas en CAMPO OBSERVACIONES de cada una de las ordenes de trabajo:
 - ✓ Instalación nueva, traslado, migración (recojo de equipo y corte del servicio Tv Cable caso migración).

TECNICO EMPRESA TERCERIZADA

2. Ejecuta trabajos de acometida y conexión de TVD y recupera modem

3. Llena formulario Hoja de Servicio para descargo de material

- 3.1. Procede a llenar la Hoja de servicio (datos técnicos, equipos y materiales utilizados),
- 3.2. Recaba firma del cliente en señal de conformidad por el trabajo ejecutado (servicios habilitados a conformidad del cliente).
 - Original para COMTECO
 - Copia 1 para Cliente
 - Copia 2 para Técnico
- 3.3. Recoge equipo (modem, decodificador y otros en casos de MIGRACION) y realiza corte del servicio de Tv Cable en el TAP “según registro escrito que consta en campo observaciones de la orden de trabajo.

4. Entrega equipos recuperados a Supervisor empresa tercerizada

- 4.1. Entrega equipos recuperados a Operador C.O. para que este a su vez devuelva al Almacén de COMTECO dentro las 24 horas siguientes.
- 4.2. Entrega a Supervisor empresa tercerizadas Hoja de Servicio, recabando firma por la devolución del equipo recuperado.
- 4.3. Entrega OTs ejecutadas con sus respectivas copias de las Hojas de Servicio.

SUPERVISOR ADM. EMPRESA TERCERIZADA

5. Revisa Órdenes de trabajo, copias de Hojas de Servicio y Equipos recuperados

- 5.1. Recibidos los equipos y los formularios respectivos, procede a su revisión para evitar observaciones.

6. Cierra Órdenes de Trabajo ejecutadas en sistema

- 6.1. Cierra órdenes de trabajo ejecutadas en sistema con el descargo correspondiente de materiales y los equipos debidamente regularizados en sistema. Cabe hacer notar que si no se regulariza en sistema el equipo recuperado, no se podrá cerrar la orden de trabajo.

7. Devuelve al Almacén de COMTECO los equipos recuperados

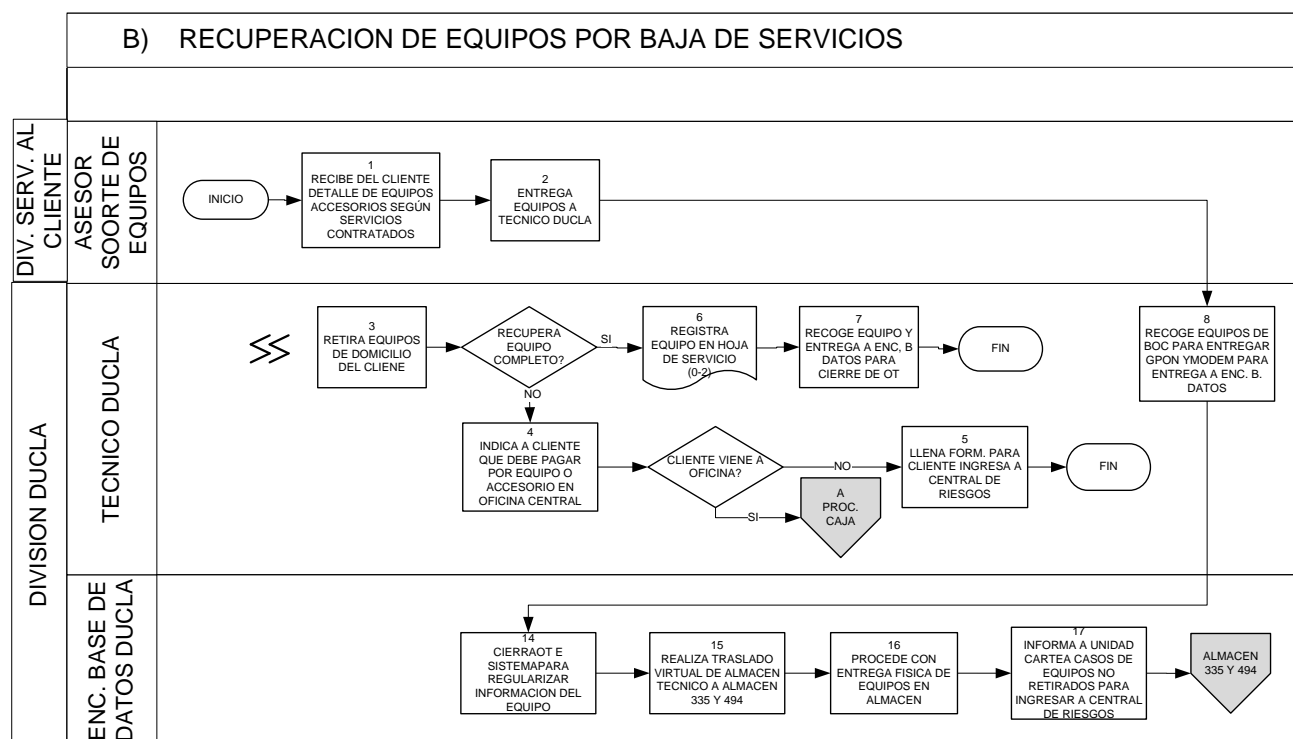
ENCARGADO DE ALMACEN COMTECO

8. Obtiene reporte de saldos del sistema

8.1. Recibe equipos, registra en sistema, realizando el traspaso de almacén del técnico al almacén central.

B) RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS

Viene del procedimiento “Baja inmediata de servicios (COM-DSC-P12)”



ASESOR SOPORTE DE EQUIPOS

1. Recibe del cliente detalle de equipos, accesorios según servicios contratados

1.1. Recibe equipos según servicios:

Telefonía Inalámbrica: equipos y accesorios
TV Satelital DTH, componentes, set top box y accesorios

Cobre:
Servicio Internet, modem ADSL / VDSL y accesorios
Servicio TV Digital, Decodificadores y accesorios

FTTH:

Equipo ONT y accesorios

Decodificadores y accesorios

2. Entrega a técnico DUCLA para traspaso a almacén central
- 2.1. Entrega equipo a técnico DUCLA, continuando en paso 8

TÉCNICO DUCLA

3. **Retira equipos del domicilio del cliente para su entrega a Encargado de Base de datos,** previo llenado de la hoja de servicios, verificando:
 - 3.1. Retira equipo inalámbrico HSPA +
 - 3.2. Retira equipo modem en servicio de internet
 - 3.3. Retira equipo ONT en caso de fibra óptica
 - 3.4. Retira equipo set top box, decodificador en servicio Tv cable HFC
 - 3.5. Retira antenas y LNB), y Decodificador, tarjeta y control remoto en el servicio Tv cable DTH.
 - 3.6. Verifica si el equipo está completo:
 - En caso de que el equipo está completo, al paso 6
 - Caso contrario, al paso siguiente.
4. **Indica a cliente que debe pagar por el equipo o accesorio en la oficina central**
 - 4.1. Verifica si el cliente va a la oficina a pagar:
 - En caso de que el cliente va a la oficina, direcciona a cliente a Cajas COMTECO.
 - Caso contrario, al paso siguiente
5. **Llena formulario para ingresar a cliente a central de riesgos, finalizando**
6. **Registra equipo en hoja de servicio**
7. **Recoge equipo y entrega a Encargado Base de datos; finalizando**

TÉCNICO DUCLA

8. **Recoge de oficina Soporte de Equipos, equipos recuperados** (Diario los ONT y semanal los módems), para su entrega a Encargado de Base de Datos.

ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

9. **Cierra orden de trabajo en sistema para regularizar equipo.**
10. **Realiza traslado virtual de almacén del técnico al almacén 335 y 494** (Laboratorio), a fin de regularizar la cuenta e imprime formulario entrega de equipos (módems).

11. **Procede con la entrega física de equipos al almacén 335 y 494 (Laboratorio), solicitando sello y/o firma de recepción.**
12. **Informa a Unidad Cartera (vía Email) la no recuperación de equipos para ingresar a cliente a central de riesgos.**
 - 12.1. Llena formulario de baja equipo extraviado o irrecuperable con datos de equipo
 - 12.2. Elabora informe Solicitando a Unidad Cartera registrar a clientes deudores de equipos de COMTECO R.L. en Central de Riesgos.
 - 12.3. Envía a Activos Fijos formulario y copia de informe.
 - 12.4. Informa para la inclusión a central de riesgos (dentro de los plazos establecidos), con lo que concluye el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	M	1	1
Hoja de Servicio	F	M	1	2
Formulario Entrega de Equipos	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender la recuperación de equipos y su correspondiente registro en sistema	Revisión en sistema Smartflex	División Administración	Encargado de Activos Fijos	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de equipos recuperados efectivamente}}{\text{Total de equipos programados para recuperar}} * 100$				
PARÁMETROS	Mayor o igual a 80 % Aprobado Menor a 80% Observado				

IV. ANEXOS.