

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	2
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	3
IV	ANEXOS	4

**APROBADO**

DIVISION REDES DE ACCESO

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1****POR:** Depto. Mantenimiento Redes  
Gestión de Calidad**FECHA:** Julio 2015

mlq

**POR:****FECHA:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO RUTINARIO EN REDES DE ACCESO COBRE

### b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportunamente Papeletas de Reclamo de mantenimiento correctivo rutinario de abonado provenientes de Div. Provisión y Aseguramiento de Servicios

### c) ALCANCE

Comienza con la generación de reporte de órdenes de trabajo de mantenimiento hasta el cierre o legalización de las mismas en sistema.

### d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Depto. Mantenimiento de Redes de Acceso

### e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- División PAS
- Depto. Mesa de Pruebas

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Instalación y Traslado (TEC-DPA-P01)	Instalación y Traslado (TEC-DPA-P01)

### f) DEFINICIONES

**Cajas de dispersión**, las cajas de dispersión constituyen el punto de conexión de la red telefónica con terminal de abonado mediante acometidas.

**Dato Técnico**, nomenclatura técnica de información de una línea telefónica en la red de Planta Externa.

**Mantenimiento Correctivo Rutinario**, corrección de fallas en los equipamientos o red de instalaciones, es la forma más básica y recurrente de mantenimiento, que consiste en localizar averías o defectos y repararlos en el momento.

**MDF**, (Main Distribution Frame) estructura de distribución de señales para conectar equipo de redes y telecomunicaciones a los cables y equipos que corresponden al proveedor de servicios de telefonía, Internet, entre otros.

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

**Plano de ampliación**, diseño de la estructura de la red, acorde a requerimientos y necesidades de ampliación de la red.

**Prueba**, Acción y efecto de verificar, examinar o controlar

**Grupo de Trabajo**, Es el equipo de funcionarios compuesto por 1 supervisor y 2 técnicos de mantenimiento de redes

**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.

## I. OPERATORIA

### Encargado Centro de Operaciones Redes

1. Ingresa a sistema Smartflex y genera reporte de órdenes de trabajo de los Centros de Operaciones Zonales (Módulo ORCAO), verificando que exista información sobre las causas que han originado la derivación a Redes. Del procedimiento Instalación y Traslado.
2. Asigna a grupos de trabajo (en sistema) e imprime órdenes de trabajo asignadas para su atención en un plazo de 48 horas (área local) y 72 horas (área rural). Tiempo computable desde el envíos vía sistema al Centro de Operaciones de Redes.

### Encargado Mantenimiento Correctivo Redes

3. Distribuye a tableros de Grupos de Trabajo (1 supervisor y 2 técnicos), según zonas, y comunica el horario de Trabajo establecido
4. Registra información de carga de trabajo por Grupos según zona, en "Planilla de Rendimiento diario de Técnicos".
5. Revisa y coordina con Supervisores referente a Papeletas de Reclamo rezagadas, urgentes y especiales, para priorizar su atención.
6. Realiza Control de Calidad a Papeletas de Reclamo (Llamada de Teléfono, Prueba Metálica, Etc.) que fueron ejecutadas el día anterior, proporcionando información a Encargado Centro de Operaciones Redes.

### Técnico de Mantenimiento Redes

7. Recibe O.T.s y planifica ruteo de trabajo según prioridades, urgencias, etc.
  - Si existe observaciones respecto a la zona, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 9
8. Devuelve O.T.s para su reasignación individual
9. Verifica en MDF datos técnicos (Primario y secundario, módulo de protección lado Red en MDF, Puerto, Bloque de ADSL), falla en cruzada reventada ( 1 o 2 hilos))
  - Si la falla se encuentra en MDF, continua con paso siguiente
  - Caso contrario, continúa con paso 11
10. Realiza mantenimiento para solucionar falla y se comunica con cliente
  - Si cliente contesta, continúa con paso 14

- Caso contrario, continúa con paso siguiente
11. Realiza prueba metálica para identificar tipo de falla y repara, posteriormente vuelve a realiza prueba metálica.
    - Si prueba es normal, continua con paso 14
    - Caso contrario (circuito abierto, Etc.), continúa con paso siguiente
  12. Realiza pruebas de identificación de falla en la red externa (interactuando entre técnicos MDF- Armario- Caja),
    - Si soluciona, continúa con paso 14
    - Caso contrario (Circuito abierto en acometida o alambre de dispersión), continúa con paso siguiente
  13. Entrega orden de trabajo a Responsable de Mantenimiento para su devolución a PAS, debido a error de derivación a Redes
  14. Devuelve Papeletas de Reclamo físicamente a Responsable Mantenimiento a final de jornada, para su cierre.

#### **Encargado Centro de Operaciones Redes**

15. Recibe detalle de las Papeletas de Reclamo, físicamente, verifica estado de cierre y los que faltasen cierra en sistema Smartflex (Módulo ORCAO), "legalización de órdenes" ( registrando en campo "observaciones" informe técnico)
16. Remite Planilla de Rendimiento Diario de técnicos, a Jefe Depto. Redes de Acceso, vía correo electrónico, continuando con el procedimiento Instalación y Traslado.
  - Original a Jefe Dpto. Redes de Acceso
  - Copia Archivo.

## II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Trabajo	F	A	1	0
Planilla de Rendimiento	F	M	1	1

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

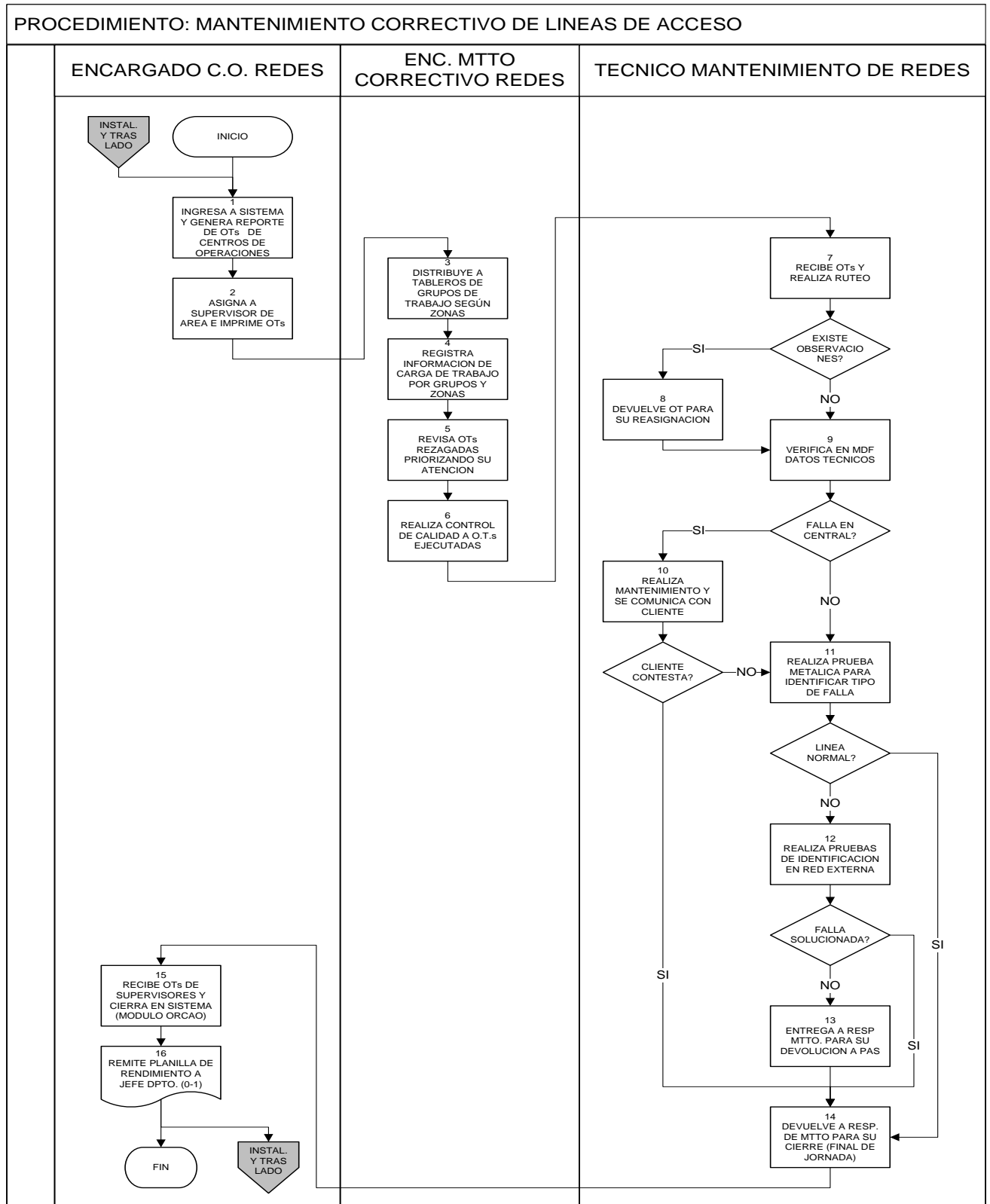
### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención oportuna de O.T.s de mtto correctivo de líneas	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Mantenimiento de Redes	Jefe Depto. Mtto de Redes	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total P.R.s ejecutadas (en 48 horas Local)}}{\text{Total P.R.s recibidas}} \times 100$ $\frac{\text{Total P.R.s ejecutadas (en 72 horas Rural)}}{\text{Total P.R.s recibidas}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 60 % (de Nov a Mar) aprobado Menor a 80 % (de Abr a Oct) observado				

## III. ANEXOS

Anexo 1.- Diagrama de Flujo

Anexo 2.- Planilla de Rendimiento





TEC-DRA-F15

PLANILLA DE ACTIVIDADES Y RENDIMIENTO													
DIVISION REDES DE ACCESO													
UNIDAD:									FECHA:				
HORARIO	08: a 18:00	08: a 18:00	08: a 18:00	08: a 15:00	08: a 18:00	08: a 18:00	08: a 18:00	08: a 18:00	08: a 18:00				
ZONA	CENTRO	SUD	VALLE		LINDE- TIQUIPAYA- HIPODROMO	SACABA- QUINTANILLA	FLORIDA- PIÑAMI- QLLO.	CAPINOTA - QLLO				CBBA	CBBA
CORPORATIVO													
SUPERVISOR													
TÉCNICO													
TÉCNICO													
TÉCNICO													
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

COMTECO (V.0)

ACTIVIDADES ASIGNADAS												
P. DE RECLAMOS												
ASIGNACIONES												
REDES COAXIALES												
POSTES												
TOTAL PROGRAMADOS												
ACTIVIDADES EJECUTADAS "RENDIMIENTO"												
P. DE RECLAMOS												
P. R. Devueltas a PAS												
ASIGNACIONES												
ANULACIONES												
REDES COAXIALES												
POSTES												
TOTAL EJECUTADOS												
P. Reclamos Pendientes												
Asignaciones Pendientes												
TOTAL NO EJECUTADOS												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
TOTAL DAÑOS												
TOTAL DAÑOS CERRADOS												
SALDOS DAÑOS												
NUEVOS DAÑOS IMPRESIÓN												
TOTAL PENDIENTES												

COMTECO (V.0)