

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DE OPERATORIA	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO

GERENTE PLANIFICACION

ELABORADO**VERSION N° 1****Por:** Gestión por Procesos**Por:****Fecha:** Mayo 2020

mlq

Fecha:

I.- ANTECEDENTES

• TITULO DEL PROCEDIMIENTO

INSTALACION – TRASLADO Y MIGRACION DE SERVICIOS BOOT

• OBJETIVO GENERAL

Definir secuencia de actividades y responsabilidades para la atención de solicitudes de Instalación, Traslado y/o Migración de servicios Boot (Telefonía, Internet y Televisión), sobre tecnología FTTH, en términos de oportunidad y calidad en zonas asignadas y pre establecidas.

• ALCANCE

El procedimiento comprende desde la impresión de la Orden de Trabajo, hasta la ejecución y cierre de las órdenes de trabajo en sistema.

• RESPONSABLES DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Supervisor Externo Boot.
Jefe Dpto. Centro de Operaciones

• UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- División PAS
- Departamento Centro de Operaciones.
- Laboratorio
- Almacén

ENTRADA	SALIDA
Ventas Migración N-Play (COM-GCM-P10)	Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)

• DEFINICIONES

Acometida: Unión entre cajas de dispersión NAP y el equipo terminal de abonado ONT.

Armario de Distribución.- Dispositivo de la Red de Planta Externa destinado a soportar y albergar Bloques de Conexión que permiten la interconexión de los cables de la Red Primaria que allí terminan, con los Cables de la Red Secundaria o de Distribución.

Armario Óptico, concentrador de cables ópticos para gestionar la enorme cantidad de fibras ópticas, ampliamente utilizado para enviar señales ópticas remotas y ofrecer servicios, diversos de telecomunicaciones.

Caja de distribución NAP, (Network Access Point), elementos para la distribución de señal en redes FTTH realizando la transmisión de la red óptica a la red de bajada en el usuario.

Configuración, conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o de un sistema operativo.

Decodificador, es un componente que se agrega al televisor con el fin de recibir canales. También son denominados receptores satelitales.

Fibra Óptica, medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos y telecomunicaciones, consiste en un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir.

FTTH,(Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, se basa en utilizar cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología para distribuir servicio masivo de conectividad con un gran ancho de banda.

FTTC, (Fiber-to-the-cabinet o fiber-to-the-curb), el armario de telecomunicaciones está más cerca del usuario, normalmente a menos de 300 metros.

Gpon.-(Gigabit Passive Optical Network). Es una tecnología de acceso mediante fibra óptica con arquitectura punto a multipunto más avanzada en la actualidad, en el que todos los usuarios reciben la misma información, pero solo quedan con la que está dirigida hacia ellos y son soluciones de acceso de alta capacidad para servicios triple-play (voz, video y datos)

Migración tecnológica, es el cambio tecnológico que oferta la Empresa a fin de brindar un mejor servicio. COMTECO oferta la migración tecnológica a clientes que cuentan con servicios sobre red de Cobre TDM/IMS a Fibra Óptica, a fin de mejorar la calidad del servicio, especialmente en el servicio de Internet.

N Play, tipo de producto que permite soportar la gestión comercial y técnica de servicios ofertados sobre fibra óptica.

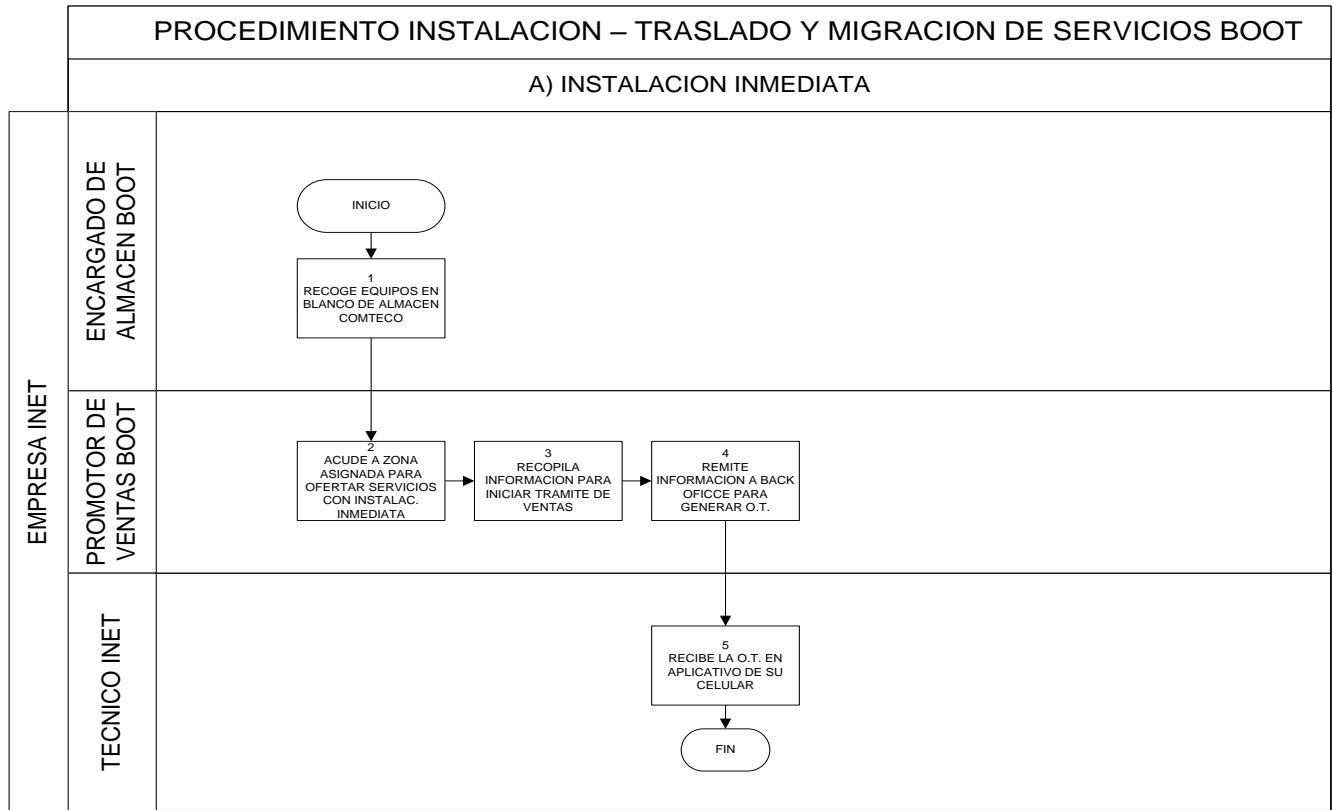
OLT, (Optical Line Terminal), cuya función es distribuir la señal hasta la ONT desde la Red de Acceso.

ONT, (Equipo terminal de red óptica) dispositivo que convierte la señal óptica que transporta la Fibra, en una señal de banda ancha. La ONT necesita alimentación eléctrica y debe estar siempre encendida.

Red de Acceso, red de comunicaciones que conecta a los usuarios finales con algún proveedor de servicios y es complementaria al núcleo de red de acceso.

II.-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

A) VENTA E INSTALACION INMEDIATA DE SERVICIOS



ENCARGADO DE ALMACEN BOOT

1. Recoge equipos ONTs en blanco del Almacén Central de COMTECO

- 1.1 Recoge equipos en blanco (no configurados) para instalación de servicios
- 1.2 Realiza calculo estimado semanal de ventas con instalación inmediata para prever cantidad de equipos Gpon que permita ejecutar instalaciones inmediatas

PROMOTOR DE VENTAS BOOT

2. Acude a zona asignada para ofertar servicios con instalación inmediata

- 2.1 Explica requisitos, dando a conocer precios y planes de los servicios ofertados

3. Recopila información necesaria para iniciar tramite de ventas

- 3.1 Recopila datos personales del cliente, fotografía del Carnet de Identidad, dirección del domicilio, numero de caja NAP cercana, etc.

4. Remite información recopilada a Back Office para generar Orden de Trabajo

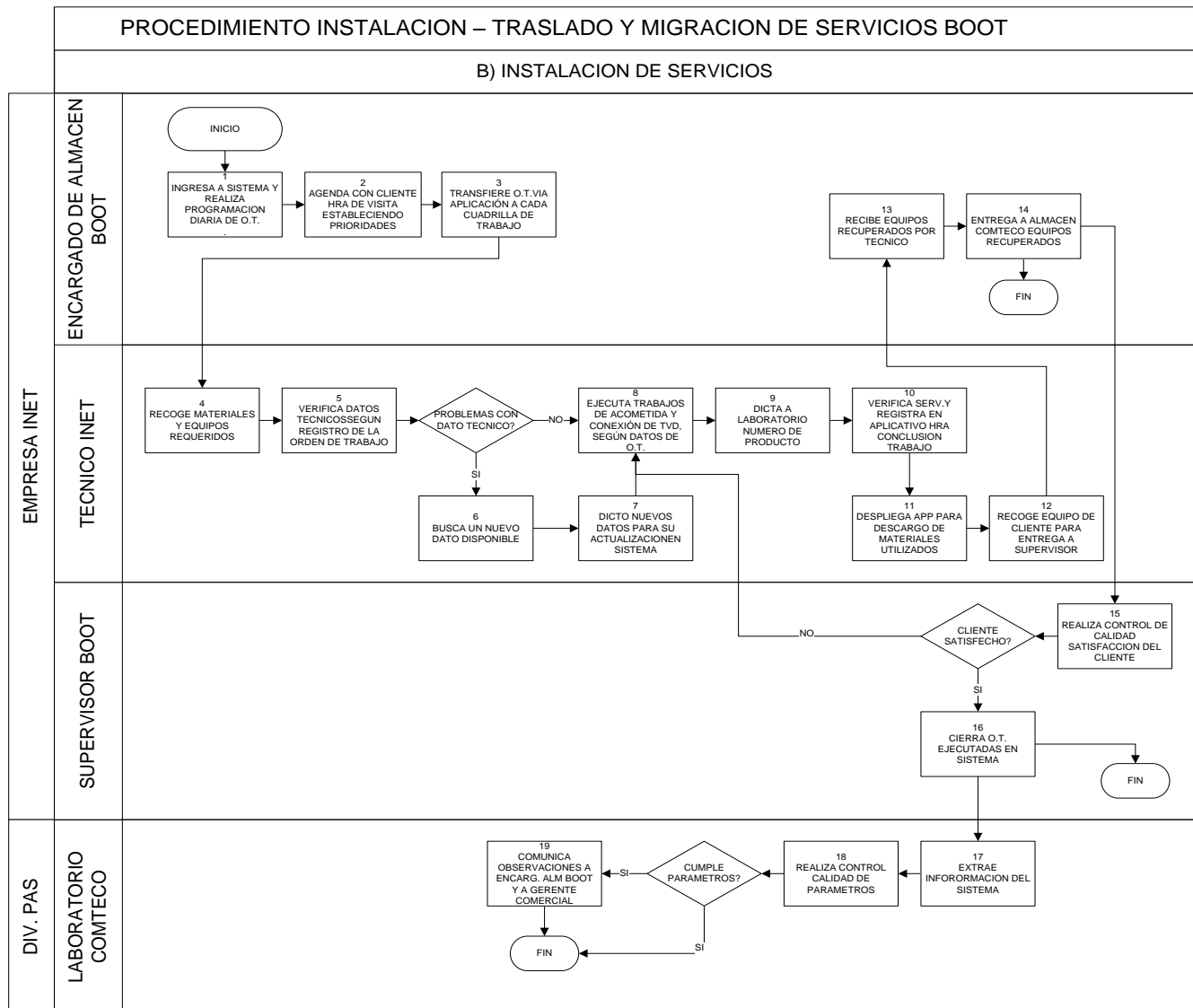
4.1 Remite información vía WhatsApp para generar Orden de Trabajo en sistema (10 minutos de espera para la generación de la Orden de Trabajo por parte de Back Office Boot)

TECNICO BOOT

5. Recibe la Orden de Trabajo en el Aplicativo de su celular

5.1 Procede con la instalación del servicio según Procedimiento Instalación, paso 8 del inciso B.

B) INSTALACION DE SERVICIOS



ENCARGADO DE ALMACEN BOOT

1. Ingresa a sistema y 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.

2. Agenda con cliente hora de visita, estableciendo prioridades y recorrido

2.1 Agenda con cliente vía teléfono, hora de visita para la ejecución de la Orden de Trabajo.

2.2 Establece nivel de atención y recorrido (ruteo) de las Órdenes de Trabajo que requieren atención prioritaria.

3. Transfiere Ordenes de Trabajo vía aplicación (App) a cada cuadrilla de trabajo

3.1 Dispara vía sistema ordenes de trabajo a cada uno de los celulares de cada cuadrilla de trabajo, haciendo notar tipos de órdenes y especificaciones registradas en CAMPO OBSERVACIONES de cada una de las ordenes de trabajo:

- ✓ Instalación o Traslado
- ✓ Migración (con recojo de equipo y corte del servicio Tv Cable desde el TAP).

TECNICO BOOT

4. Recoge de su Almacén materiales y equipos requeridos

4.1 Recoge materiales y equipos ONTs configurados (por su propio Laboratorio), según necesidades de cada Orden de Trabajo, para la ejecución del día (materiales y equipos que son transferidos vía sistema a su almacén, mismos que el técnico puede verificar en el App de su celular).

4.2 Acude a domicilio del cliente, según describe la dirección registrada en la orden de trabajo (georeferenciado).

5. Verifica datos técnicos según registro de la Orden de Trabajo

5.1 Revisa que dato Técnico no presente ningún problema

- Si existe algún problema, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 8

6. Busca un nuevo dato técnico disponible

6.1 Registra el nuevo dato técnico en la Orden de Trabajo

7. Dicta nuevos datos técnicos utilizados para su actualización inmediata en sistema

7.1 Llama a su Centro de Operaciones para dictar nuevos datos técnicos a ser utilizados (previamente verificado), para su actualización inmediata en sistema.

8. Ejecuta trabajos de acometida y conexión de TVD, según datos técnicos de la O.T.

8.1 Realiza el tendido del cable drop (unión entre la caja de distribución NAP, a través de un cable drop que permite llegar hasta el equipo terminal ONT).

8.2 Realiza la conectorización del cable drop a una posición de la Caja NAP, realizando el etiquetado (adherido a la punta del cable drop), con el número de producto correspondiente.

La otra punta del cable drop se conecta al equipo terminal ONT que se encuentra al interior del domicilio del cliente.

8.3 Posteriormente; si el caso amerita, realiza el cableado respectivo para casos de instalación nueva de TVD y conecta los equipos decodificadores para señal HD.

9. Dicta a Laboratorio de INET número de producto

9.1 Llama a su Laboratorio y dicta datos del equipo ONT (número de producto y datos técnicos utilizados) para su configuración si el caso amerita y/o activación de servicios según contrato (enlace del producto al equipo ONT).

9.2 Para casos de TVD, dicta el Chip ID del equipo Decodificador para su actualización. Para casos en que el cliente ya cuente con servicio de Tv digital, se debe reutilizar equipos decodificadores.

9.3 Registra resultado de la medición de parámetros; en campo específico del Aplicativo App: Potencia puerto FAT dBm y Potencia conector ONT dBm.

10. Verifica servicio y registra en Aplicativo del celular hora de conclusión del trabajo

10.1 Verifica que todos los servicios habilitados estén en perfecto funcionamiento y a satisfacción del cliente.

10.2 Registra cierre preliminar de la orden de trabajo en aplicativo de su celular.

11. Despliega Aplicativo (celular) para descarga de material utilizado

11.1 Descarga materiales ítem por ítem en aplicativo, además del equipo Gpon utilizado

11.2 Recaba firma del cliente en el mismo celular en señal de conformidad (materiales utilizados y servicios habilitados a conformidad del cliente).

11.3 Recoge equipo (modem, decodificador y otros para casos de MIGRACION) y realiza corte del servicio de Tv Cable en el TAP, retirando el cable coaxial de acometida “según registro escrito que consta en campo observaciones de la Orden de Trabajo”.

12. Recoge equipo de domicilio de cliente para entrega a su Supervisor

12.1 Devuelve equipos recuperados (modem, decodificador y otros) y el cable coaxial recuperado (acometida) a su Encargado, para que este en un lapso de 24 Hrs, entregue los equipos a Almacén COMTECO.

ENCARGADO DE ALMACEN BOOT

13. Recibe equipos recuperados por Técnico

13.1 Revisa cada uno de los equipos recuperados en sistema para su respectiva regularización.

13.2 Prepara planilla de equipos recuperados (con número de orden, producto y número de Mac).

14. Entrega a Almacén de COMTECO, equipos recuperados

14.1 Entrega equipos recuperados, previa regularización en sistema y recaba sello de recepción en Planilla como constancia de lo entregado. Con lo que concluye su trabajo.

SUPERVISOR EXTERNO BOOT

15. Realiza control de calidad para saber la satisfacción del cliente con el servicio

15.1 Llama a cliente para conocer su satisfacción con el servicio prestado

- Si cliente está satisfecho, continua con paso siguiente
- Caso contrario, retorna al paso 8 para su atención inmediata.

16. Cierra Órdenes de Trabajo ejecutadas en sistema

16.1 Cierra órdenes de trabajo ejecutadas en sistema; además de revisar el descargo de materiales. Con lo concluye el procedimiento.

LABORATORIO COMTECO

17. Extrae información del sistema

17.1 Ingresa a sistema smartflex y jala información de órdenes de trabajo que han sido cerradas por INET (48 horas después de cerrada la Orden).

18. Realiza control de calidad de parámetros

18.1 Realiza control de calidad de línea: verificación de parámetros de atenuación en sistema.

- Si cumple parámetro, finaliza procedimiento.
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

19. Comunica observaciones a Encargado de Almacén Boot y Gerente Comercial COMTECO

19.1 Comunica (vía correo electrónico) observaciones presentadas para su pronta solución, con copia a su Jefatura. Con lo que concluye el procedimiento.

III.- PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de solicitudes de instalación FTTH dentro las 24 horas	Verificación en sistema de cierre de Ordenes de Trabajo	Centro de Operaciones Boot	Supervisor Externo Boot	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total O.T.s ejecutadas dentro las 24 horas}}{\text{Total Ordenes de Trabajo asignadas}} \times 100$ <p>Nota.- Plazo establecido 24hs a partir de la impresión de OT</p>				
PARÁMETRO	<p>Igual a 95 % Optimo</p> <p>Menor a 95 % Observado</p>				

IV ANEXOS

