



GESTION POR PROCESOS		 Página Nro. 1 de 6 Código Nro. GT-PRC-OPE-SDO-14
PROCESO: OPERATIVO		
PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO CENTRO DE OPERACIONES		

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

FIRMA					
0	APROBADO	May-2023	M. Bermúdez	Responsable	Ing. Gustavo Gamboa
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Gestión de Recursos
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO EN CENTRO DE OPERACIONES

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar la planificación, programación y asignación oportuna de órdenes de trabajo generadas de servicios que brinda la Empresa de: Telefonía, Internet, Tv cable.

c) ALCANCE

Inicia con la recepción de órdenes de trabajo y finaliza con la ejecución de la instalación y/o reparación de servicio(os).

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Departamento Planificación, Programación y Asignación de Órdenes de Trabajo

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División de Relación y Experiencia con el cliente
- b) División Gestión Integral Territorios
- c) División Gestión de Recursos
- d) Supervisores de Centro de Operaciones Zonales

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
<p>Venta de Servicios Comteco R.L. (GC-PRC-OPE-CUM-04)</p> <p>Diagnóstico y soporte técnico de daños(Internet, televisión/GoOn, telefonía y HSPA+ (GT-PCR-OPE-SDO-04)</p>	<p>Instalación de Servicios (GT-PRC-OPE-CUM-03)</p> <p>Atención daños técnicos (GT-PRC-OPE-ASE-03)</p>

f)

g) DEFINICIONES

Ordop: Nemónico que tiene la información de las zonas, tipo de trabajo y unidades para asignación de órdenes de trabajo a técnicos en el día.

Ordpo: Nemónico que tiene la información de las zonas, tipo de trabajo y unidades para asignación de órdenes de trabajo a técnicos para el día siguiente.

Drive: es el lugar en el que puedes almacenar y acceder a todos tus archivos, Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones son tipos de editores web, al igual que Formularios.

VDSL o VHDSL: son las siglas de Very high-bit-rate Digital Subscriber Line, “línea de abonado digital de muy alta tasa de transferencia”, una tecnología de acceso a Internet de banda ancha perteneciente a la familia de tecnologías xDSL que transmiten los impulsos sobre el cable de par trenzado de la línea telefónica convencional.

Fibra óptica: es un medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos; 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.

Módem: Dispositivo que convierte señales digitales en analógicas, o viceversa, para poder ser transmitidas a través de líneas de teléfono, cables coaxiales, fibras ópticas y microondas; conectado a una computadora, permite la comunicación con otra computadora por vía telefónica.

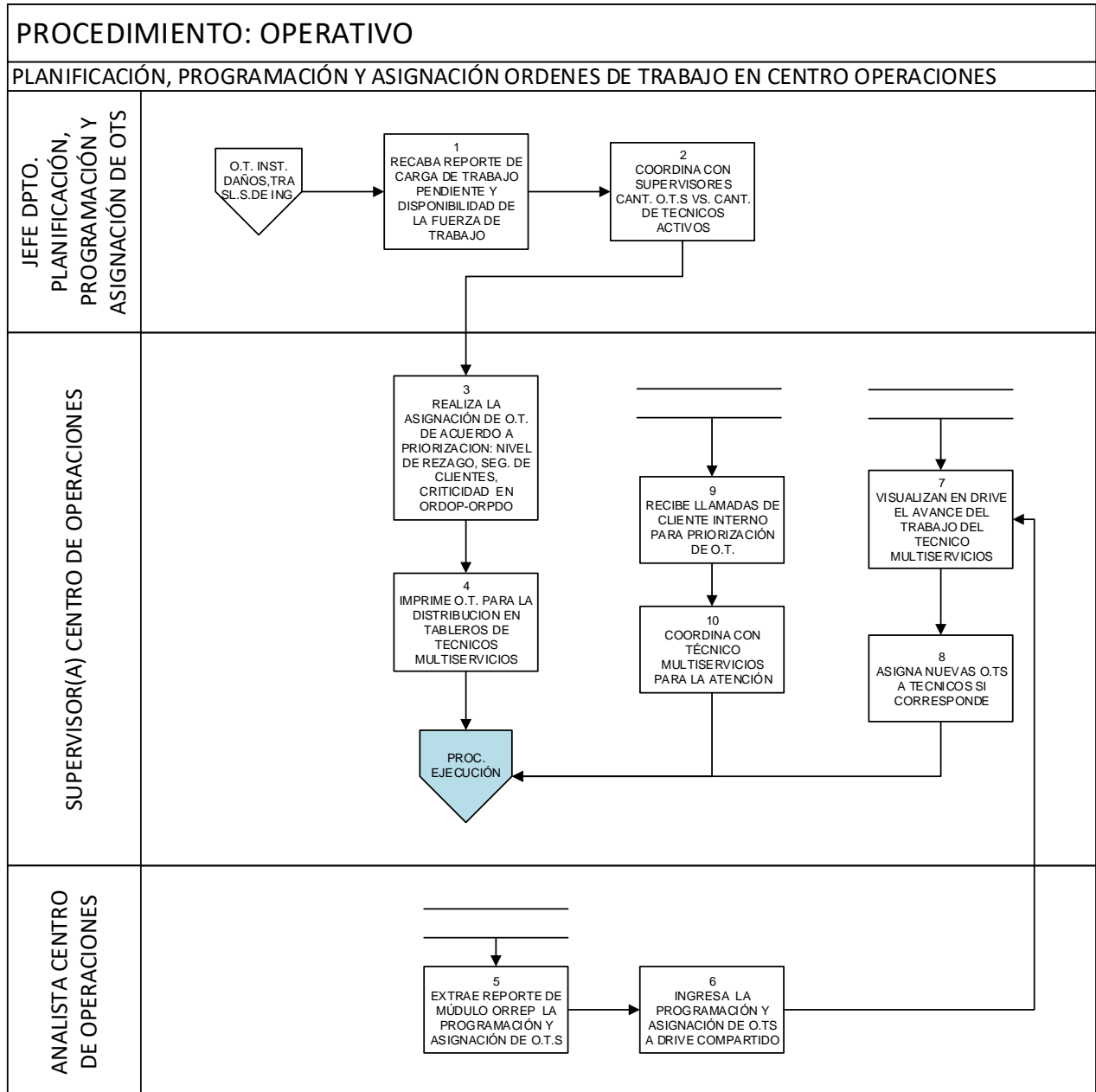
Plataforma red fibra óptica: Fibra Óptica Al Hogar, o según sus siglas en inglés FTTH (Fiber To The Home), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.

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.

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de Software que integra los procesos de venta, gestión de solicitudes, quejas, daños y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones

ONT: “Optical Network Terminal” ó terminal de red óptica, es el equipo terminal instalado en el domicilio del abonado que usamos para brindar servicios usando tecnología GPON. TAP: Terminal Access Point, en redes HFC es el último elemento de la red de distribución y enlace con la red del cliente. RF: Radio Frecuencia, en redes GPON se maneja el término “RF OVERLAY” ó video.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



JEFE DPTO. PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE OTS

- 1. Recaba reporte de carga de trabajo pendiente y disponibilidad de la fuerza de trabajo**
 - ✓ Centro de Operaciones Centro – Condebamba – Norte - Sacaba
 - ✓ Centro de Operaciones Sud-Valle – Capinota
 - ✓ Centro de Operaciones Hipódromo
 - ✓ Centro de Operaciones Quillacollo
- 2. Coordina finalizando el día con Supervisor de cada Centro de Operaciones, cantidad de órdenes de trabajo vs. Cantidad de técnicos activos**

Tipo de trabajo:

 - ✓ O.T. Instalaciones
 - ✓ O.T. Daños técnicos
 - ✓ O.T. Migraciones
 - ✓ O.T. Servicios de Ingeniería
 - ✓ O.T. Traslados
 - ✓ O.T. Retiro/Baja de Productos (recojo de equipos)
 - ✓ O.T. Cortes y reconexión de servicios

SUPERVISOR(A) CENTRO DE OPERACIONES

- 3. Realiza la asignación de órdenes de trabajo a técnicos multiservicios de acuerdo a priorización (nivel de rezago, segmento de cliente, criticidad)**
 - 3.1. Mediante la Herramienta Ordop y Orpdo, asigna las órdenes de trabajo por zonas de acuerdo a priorización de criticidad. Rezago y segmento de clientes AAA+,AAA
- 4. Imprime las órdenes de trabajo para la distribución en tableros de técnicos multiservicios**
 - 4.1. Llega la información de programación y asignación de órdenes de trabajo al técnico en físico y en APP OT_MOVIL, continua con procedimiento Ejecución de órdenes de Trabajo: Instalación de Servicios (GT-PRC-OPE-SDO-12) y Atención de Daños Técnicos (GT-PRC-OPE-SDO-13)
 - 4.2. Realiza la gestión de asignación de quipos con Almacenes para la entrega a técnicos multiservicios, cuando no existen equipos suficientes para instalaciones y cambio de equipos

ANALISTA CENTRO DE OPERACIONES

- 5. Extrae reporte de módulo ORREP de la asignación y programación de órdenes de trabajo**
 - 5.1. Ingres a módulo ORREP “Planilla Resumen de Trabajos Asignados” por Unidad de Trabajo
- 6. Ingres la programación y asignación de órdenes de trabajo a Drive compartido**

SUPERVISOR(A) CENTRO DE OPERACIONES

- 7. Visualiza en Drive Compartido el avance del trabajo del técnico multiservicios**
- 8. Asigna nuevas órdenes de trabajo a técnico si corresponde,** continua con procedimiento Ejecución de órdenes de trabajo: Instalación de Servicios (GT-PRC-OPE-SDO-12) y Atención de Daños Técnicos (GT-PRC-OPE-SDO-13)

9. **Recibe llamadas de cliente interno para priorización de órdenes de trabajo**, continua con procedimiento Ejecución: Instalación de Servicios (GT-PRC-OPE-SDO-12);
Atención de Daños Técnicos (GT-PRC-OPE-SDO-13)
9.1. Gestiona con técnico multiservicio la priorización en la atención de lo solicitado
10. **Coordina con técnico multiservicios la priorización de atención de órdenes de trabajo**, continua con Procedimiento: Ejecución de órdenes de Trabajo

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Reporte de órdenes de trabajo	F	A	1	0
Órdenes de trabajo impresas	F	M	1	0
Drive programación de OTS	F	A	1	0

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
FÓRMULA	No Aplica				
PARÁMETRO	No Aplica				

IV. ANEXOS