

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DE OPERATORIA	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO

GERENTE DE OPERACIONES

ELABORADO**Por:** Gestión por Procesos**Fecha:** Junio 2020

mlq

VERSION N° 1**Por:****Fecha:**

I.- ANTECEDENTES

- **TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

ACTUALIZACION DE DATOS TECNICOS EN SISTEMA

- **OBJETIVO GENERAL**

Definir secuencia de actividades y responsabilidades para la actualización de datos técnicos (tecnologías cobre y fibra óptica) en sistema por Operadores de Dptos. Mesa de Pruebas y Centro de Operaciones, en términos de oportunidad y eficacia.

- **ALCANCE**

El procedimiento comprende desde la impresión de la Orden de Trabajo, hasta el cierre de las mismas en sistema, con la actualización de datos técnicos correspondientes.

- **RESPONSABLES DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO**

Jefe Div. PAS

- **UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS**

- a) Gerencia de Operaciones
- b) División PAS
- c) Departamento Centro de Operaciones
- d) Departamento Mesa de Pruebas
- e) División Aplicaciones
- f) Departamento Gestión de Red

ENTRADA	SALIDA
Instalación y Traslados (OPR-PAS-P01)	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.

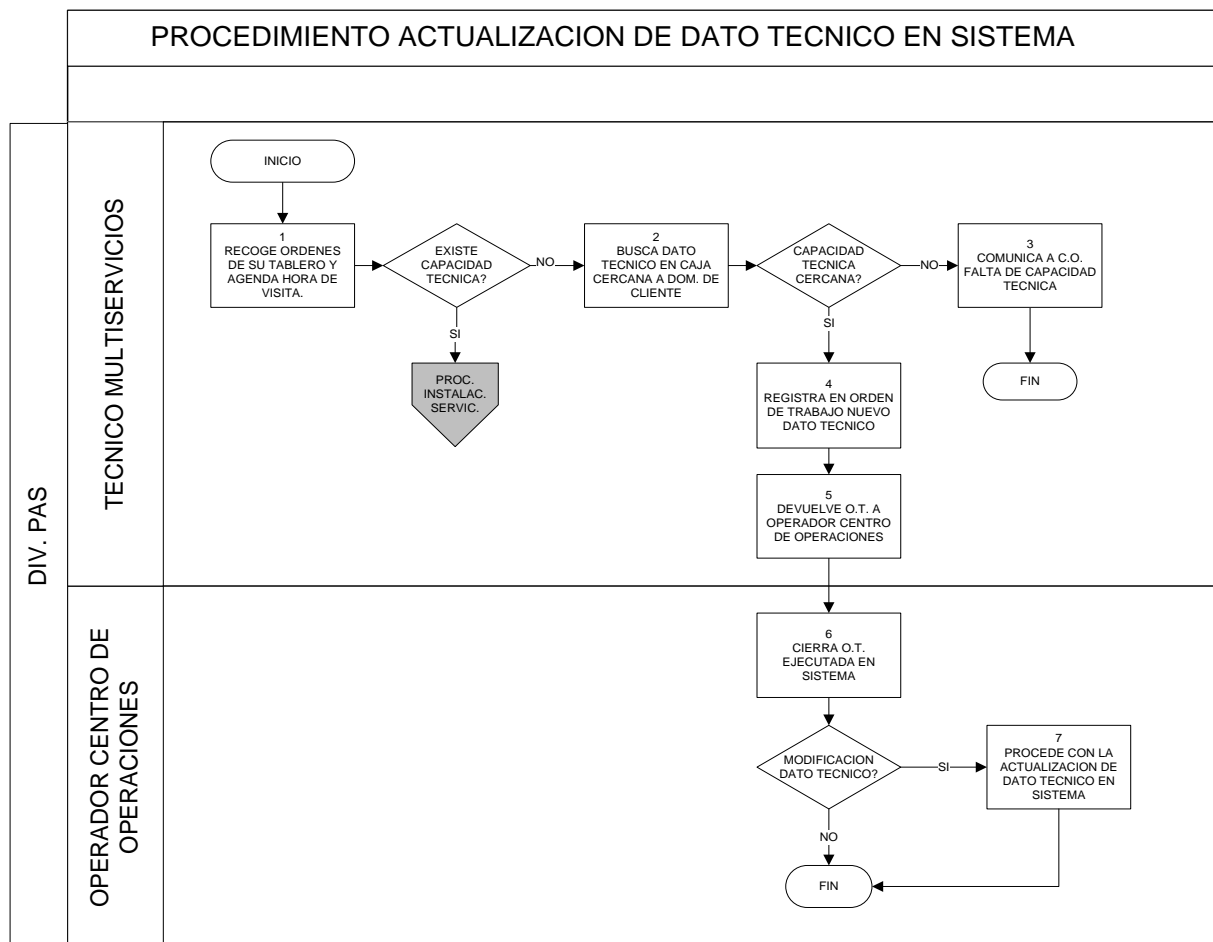
Caja de distribución NAP, (Network Access Point), elementos para la distribución de señal en redes FTTH realizando la transmisión de la red óptica a la red de bajada en el usuario.

Caja de Dispersion

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.

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



TECNICO MULTISERVICIOS

1. Recoge ordenes de su tablero y agenda con cliente hora de visita

1.1 Agenda con cliente vía teléfono, hora de visita para la ejecución de la Orden de trabajo , Papeleta de Reclamos.

1.2 Acude a domicilio del cliente, según describe la dirección registrada en la O.T.

- Si existe capacidad técnica, continua con Procedimientos: Instalación de Servicios, y Atención de Daños.
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

2. Busca datos técnicos caja más cercana al domicilio de cliente

2.1 Busca datos técnicos: caja de distribución para cobre o caja NAP para fibra.

- Si existe capacidad en caja cercana, continua con paso 4.
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

3. Comunica a Centro de Operaciones falta de capacidad técnica

3.1 Solicita a Operador Centro de Operaciones anular Orden de Trabajo por falta de capacidad técnica, con lo que concluye el procedimiento.

4. Registra en la orden de trabajo nuevos datos técnicos

4.1 Registra en la Orden de Trabajo:

Caso Cobre: Los nuevos datos técnicos (MDF-DIST_CAJA-Posición), se debe registrar en el campo observaciones de la Orden de Trabajo.

Caso Fibra: Los nuevos datos técnicos (ODF-FDT-FAT-Posición) se debe registrar en la 4ta columna Nuevo D. Técnico de la Orden de Trabajo.

Asimismo, registra el motivo del cambio de datos, para continuar con la instalación y/ o atención de daños.

4.2 Procede con el dictado de datos técnicos, según tecnología:

- Si es Cobre, continua con paso siguiente
- Si es Fibra, continua con paso 8

5. Dicta a Mesa de Pruebas (Cobre) o a Centro de Operaciones (Fibra) los datos modificados

5.1 Dicta inmediatamente después de ejecutada la orden (vía teléfono corporativo) los datos técnicos modificados a:

- ✓ Operador Mesa de Pruebas para casos de Cobre
- ✓ Operador Centro de Operaciones para casos de Fibra

Nota: Se aclara que toda modificación de datos técnicos, el técnico multiservicios, tiene la obligación de dictar inmediatamente ya sea por Instalaciones o por Daños.

OPERADOR MESA DE PRUEBAS

6. Registra datos técnicos dictados por Técnicos Multiservicios

6.1 Registra en libro de registros, los datos técnicos dictados que han sido modificados, sean estos en Central, URA, MUX, T-MUX , Ganancia de Pares y otros.

7. Ingresa a sistema smartflex y actualiza dato técnico

7.1 Actualiza de forma inmediata los datos técnicos en sistema:

- ✓ ITOLE, para cambios de datos de todos sus componentes, red con Armario a red directa (orden de trabajo cerrada)
- ✓ ITARS, para cambios de datos de un elemento a otro del mismo tipo, mismo tipo de red (solicitud en curso)
- ✓ ITAEP, para cambios de un elemento a otro del mismo tipo (cambios de posición).

7.2 La actualización de datos técnicos en URAS y otros, deben ser actualizados en un plazo no mayor a 4 horas, bajo el mismo procedimiento, con lo que concluye el procedimiento.

OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES

8. Cierra Órdenes de Trabajo ejecutadas en sistema

8.1 Realizar el descargo de materiales y regularizar equipos respectivos

8.2 Cierra órdenes de trabajo ejecutadas en sistema y verifica respecto a datos técnicos modificados:

- Si existe modificación de datos técnicos, continua con paso siguiente.
- Caso contrario, concluye el procedimiento.

9. Procede con la actualización de dato técnico en sistema

9.1 Ingresa al sistema SmartFlex a uno de los tres módulos, de acuerdo al detalle anterior (ver paso 7.1)

10. Realiza control de casos de actualización de datos en Mesa de Pruebas

10.1 Revisa en sistema smartflex los casos de modificación de datos que debían ser actualizados en Mesa de Pruebas y que por motivos explicados en párrafo anterior, se han visto imposibilitados de actualizar (URA, MUX, T-MUX o Ganancia de pares).

- Si los datos han sido actualizados, concluye el procedimiento
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

11. Actualiza en sistema los datos técnicos que tuvieron algún impedimento.

11.1 Actualiza datos técnicos de aquellos casos que no pudieron ser actualizados en Mesa de Pruebas.

11.2 Informa a su Jefatura, para el caso de incumplimiento en la actualización de datos por parte de Mesa de Pruebas, con lo que concluye el procedimiento y continúa con Proceso “Gestión de Red”

III.- 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
Hoja de Servicios	F	M	1	1

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

2. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Actualizar datos técnicos en sistema dentro las 24 horas de cerrada la orden de trabajo	Verificación en sistema de cierre de Ordenes de Trabajo	Centro de Operaciones Respectivo	Dpto. Gestión de Red	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total O.T.s con dato técnico actualizado en sistema}}{\text{Total O.T.s cerradas con modificación de dato técnico}} \times 100$				
PARÁMETRO	Igual a 90 % Optimo Menor a 90 % Observado				

IV ANEXOS

Anexo 1.- Orden de Trabajo

Anexo 1

COMTECORL.

ORDEN DE TRABAJO N-PLAY

DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO

Nro. Solicitud	Nro Orden de Trabajo	Fecha de Emision	Fecha de Vencimiento	Fecha de Ejecucion	
5574751	9010995	15-01-2019 16:45:25	19/01/2019		
Servicio	Tipo de Servicio	Clase de Servicio	Tipo de Tramite	Contrato	Contrato Ant.
7055	N-Play	Migradon N-Play	- Cambio de Plan Comercial	2044065	

DATOS DEL DIGITADOR Y TECNICO

Nombre del Digitador: SANDRA GIOVANNA ROJAS VILLARROEL	Punto de Venta: OFICINA PRINCIPAL	
Nombre del Técnico: LUIS CARLOS LARA VEIZAGA	U. de Trabajo Técnica: 850	Password:

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Cliente: FLORA MEJIA TORRICO >>> 12004MASIVO-5-Top E	Documento del Cliente: 985628CB	Teléfono de Referencia
--	------------------------------------	------------------------

Dirección del Servicio:
ENRIQUE TEJADA - 0176 ENTRE CHAPARE E INDEPENDENCIA

Observaciones:
GPON MACROZONA SUDASIGNAR DATOS FAT SUD-01-38B POR MIGRACION DE COBRE A NPLAY, RECOGER EQUIPO MODEM DE PRODUCTO INTERNET, CASA DE 2 PISOS MURO COLOR CEMENTO PUERTON METALICO CAFE ACERA NORTE ¿¿ PREGUNTAR POR FLORA MEJIA. REF. 473 1355-72750730. PASAR SOLO POR LA MANANA, SE INFORMO TIEMPO DE INSTALACION, A SOL. SOCIO ¿ OBSERVACION ORDEN-

DATOS TECNICOS (Elementos de Red)

Tipo Elemento	Codigo	Descripcion	Nuevo D.Tecnico
Distribuidor óptico	ODF-SUD	ODF SUD	
Fiber Distribution Terminal	SUD-01		
Fiber Access Terminal	SUD-01-38B	-66.1553472848391237,-17.424423104392794	
Posición FAT	0002		

Potencia Puerto Fat. (Dbm): Potencia conector ONT (dbm):

Motivo cambio de D. Tecnicos:

EQUIPOS

Codigo		Numero de Serie	Descripcion
1000064	00:13:33:BB:4F:04		MODEM BANDA ANCHA - EMPRESA
1000500	ALCLP27E41C3		GPON ONT NOKIA's - EMPRESA

DESCRIPCION DEL TRABAJO

Codigo	Actividades	T. Aprox. (Min)
27209	1 GPON MIGRACION EN CLIENTE N-PLAY (DESCARGAR EQUIPO) DEL PRODUCTO 95949072 - 2856747	_____
27215	RECUPERACION EQUIPO MODEM MIGRACION (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95949072 - 2856747	_____

COMPONENTE DEL PRODUCTO

Componente	Clase de Servicio	Cantidad
107-Equipo	MODEM ADSL INSTALACION (Activo)	1
7105-Servicio Datos	(Activo)	1
7107-Velocidad	CONEXION - S (Retirado)	1

