

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROCESO : PROVISION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Página Nro.
1 de 7

**PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO
IN SITU DE LA RED DE ACCESO HSPA+**

Código Nro.
TEC-DTR-P04

ÍNDICE

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

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA CORPORACIÓN

ELABORADO

VERSIÓN Nº 1

POR: Administrador Responsable de R.N.C.

POR:

FECHA: Diciembre de 2015

mlq

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a. TITULO DEL PROCEDIMIENTO

REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO IN SITU DE LA RED DE ACCESO HSPA+

b. OBJETIVO

Definir actividades, responsabilidades, tiempos de respuesta, entregables, priorización de requerimientos según criticidad, a fin de dar mantenimiento "IN SITU" a la red de acceso HSPA+, de acuerdo a requerimiento del Responsable R.N.C (actividades que deben ser cubiertas en periodos de 24 x 7 dadas las emergencias y/o requerimientos de la empresa).

c. ALCANCE

Se inicia con actividades de monitoreo constante del desempeño de la red R.A.N. (Radio Access Network) y concluye con la retroalimentación de la planificación de trabajos indicando tiempos, ejecución de los mismos y puesta en operación, en caso de cortes y/o afección al servicio.

d. RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Transporte

e. UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- Gerencia Técnica
- División Transporte
- Administrador Responsable RNC
- Departamento de Radio

ENTRADA	SALIDA
Mantenimiento Correctivo Programado de Redes (TEC-DRA-P03)	Procedimiento Gestión de Tarifas y Comunicación (INS-DAR-P02)

f. DEFINICIONES

HSPA+.- Speed Packet Access (HSPA) es la combinación de tecnologías posteriores y complementarias a la 3ª generación de telefonía móvil, como son el 3.5G y 3.5G Plus.

RAN.- Radio Access Network

RNC.- Radio Network Controller

M&O.- Mantenimiento y Operación

IN SITU.- Es una expresión que significa en sitio o en el lugar

NodoB.- Estación base que consta de los siguientes equipos: BBU, RRU, RET, cables, conectores, kit de aterramiento y aseguramiento

BBU.- Base Band Unit

RRU.- Remote Radio Unit

RET.- Remote Electrical Tilt

Optimización.- Acciones que se deben llevar a cabo en la RAN, para mejorar el desempeño de la red,

Mantenimiento.- Acciones que se deben llevar a cabo en la RAN, para prevenir y corregir fallas.

Definición de tipos de trabajo.

Mantenimiento preventivo planificado.

- a) Comprende la ejecución del trabajo de mantenimiento preventivo de acuerdo a cronograma elaborado por el sector de RNC (UTRAN).
- b) Acción planificada y de acuerdo a cronograma

Mantenimiento correctivo planificado.

- c) Comprende la ejecución de trabajos como medidas correctivas o de ajustes que son a consecuencia de un incidente que NO AFECTA al servicio.
- d) Acción planificada, con un plazo de asistencia al sitio de máximo 24 horas a partir de la recepción del requerimiento, este plazo no toma en cuenta el tiempo de desplazamiento al lugar del sitio en mención.

Mantenimiento correctivo de emergencia.

- e) Comprende la ejecución de trabajos de emergencia con medidas correctivas o de ajustes que surgen a consecuencia de un incidente que AFECTA al servicio.
- f) Acción de emergencia, con un plazo de partida al sitio en cuestión no mayor a 30 minutos desde la notificación del requerimiento.

Plazos de ejecución:

- g) Notificación de la Planificación del trabajo (MANTENIMIENTO)
- h) En función de la prioridad del tipo de trabajo descrito anteriormente.
- i) Notificación de inicio de trabajo en sitio (MANTENIMIENTO)
- j) Inmediatamente después del arribo al sitio.
- k) Notificación de conclusión del trabajo en sitio (MANTENIMIENTO)
- l) Inmediatamente después de la conclusión del trabajo.
- m) Notificación del cierre del requerimiento (UTRAN)
- n) Máximo 30 minutos luego de la notificación de conclusión del trabajo.

II. OPERATORIA

Responsable UTRAN y/o Personal de Turno

1. Genera requerimiento de trabajo al departamento de Radio, sector de mantenimiento.
2. Envía a dpto. de Radio, requerimiento de mantenimiento vía correo, confirmando con llamada telefónica recepción del mismo, detalla información y/o datos que a continuación se puntualiza:
 - Detalle y ubicación del problema.
 - Tipo de incidente (diagnóstico inicial)
 - Prioridad y tipo de trabajo.

Jefe Departamento de Radio

3. Planifica ejecución de trabajos y asigna tareas a personal de su dependencia, estipulando plazos de ejecución de acuerdo al siguiente detalle:

PLAZOS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANIFICADO

- Estricto cumplimiento al cronograma trimestral elaborado por el Responsable RNC y en función al plan de mantenimiento previsto por la U.T. Radio para la Gestión correspondiente.
- Dicho cronograma puede ser modificado a requerimiento del Responsable RNC en función de emergencias o trabajos de mayor prioridad y/o necesidades de la empresa.

PLAZOS PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLANIFICADO

- El plazo de atención es de 24 horas para la asignación de personal, lo cual debe ser notificado a la unidad solicitante.
- El plazo para que el personal asignado salga hacia el sitio en cuestión es máximo de 24 horas, lo cual debe ser notificado a la unidad solicitante.

PLAZOS PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EMERGENCIA

- El plazo de atención es inmediato (Máximo 15 minutos) para la asignación de personal, lo cual debe ser notificado a la unidad solicitante.
- El plazo para que el personal asignado salga hacia el sitio en cuestión es de 60 minutos máximo y en función a la distancia y/o características a un diagnóstico previo, lo cual debe ser notificado a la unidad solicitante.
- El plazo para el diagnóstico y/o corrección de la falla según corresponda una vez en sitio en todos los casos es de 2 horas.

4. Comunica (vía correo) a Personal Técnico de Mantenimiento, asignación de trabajos y plazos, con copia a Responsable Administrativo RNC para su control y seguimiento.

Personal Técnico Mantenimiento Radio

5. Recibe instrucciones de ejecución de trabajos, acorde a plazos establecidos.
6. Informa avance y/o ejecución de trabajo(s) de mantenimiento asignado(s), acorde a lo planificado y de acuerdo al siguiente detalle:
 - El sector de mantenimiento Notifica de la planificación del trabajo a UTRAN.
 - Notificación vía correo electrónico y llamada telefónica con la siguiente información:
 - Hora de salida de acuerdo a los plazos establecidos anteriormente.
 - Persona de contacto o responsable del trabajo de parte del sector de Mantenimiento, quien debe reportar periódicamente del avance cuando los casos sean complejos, esto por temas de reporte a otras unidades.
 - Personal de Mantenimiento deberá permanecer comunicación continua con personal de UTRAN en todo el proceso de mantenimiento.
 - Personal de Mantenimiento notifica a UTRAN del inicio del trabajo en sitio.
 - Notificación de inicio de trabajo al responsable de UTRAN vía llamada telefónica.
 - Personal de Mantenimiento Notifica a UTRAN la conclusión del trabajo.
 - Notificación de conclusión de trabajo al responsable de UTRAN vía llamada telefónica, regularizando el mismo en forma escrita para efecto de reporte

Responsable UTRAN

7. Personal de UTRAN deberá monitorear y establecer las condiciones de funcionalidad desde el inicio y conclusión de las actividades previstas.
8. Recibe notificación de conclusión de trabajos
9. Registra cierre del requerimiento y notifica al personal de mantenimiento en sitio.
 - Verificación del trabajo realizado.
 - Notificación de la conformidad vía teléfono para el repliegue del personal de mantenimiento.
 - Notifica al NOC el cierre de la actividad.

Este flujo de notificación es aplicado en cada uno de los puntos detallados en las actividades operativas del presente procedimiento. Con lo que concluye el procedimiento.

La importancia del cumplimiento de plazos y reporte de actividades está ligada a brindar información detallada y específica a otras unidades tanto internas como externas, caso Regulación (Plazos reportados a la A.T.T.).

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud de mantenimiento "in situ"	F	A	1	0
Orden de Trabajo	F	A	1	0
Informe de mantenimiento	I	M	1	1

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

3. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender solicitudes de mantenimiento "in situ" de red HSPA+	Revisión Ordenes de Trabajo	Unidad de Radio	Jefe División Transporte	Mensual
FÓRMULA	$R = \frac{\text{Total Atención de mantenimiento "in situ" dentro el plazo.}}{\text{Total Atención de solicitudes de mantenimiento "in situ"}.} * 100$				
PARÁMETROS	Mayor = a 90 % BUENO Menor a 90 % OBSERVADO				

IV. ANEXO 1 - FLUJO

PROCESO: PROVISION DEL SERVICIO
PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO IN SITU DE LA RED DE ACCESO HSPA+

