

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	5

APROBADO

DIVISION REDES DE ACCESO

ELABORADO**VERSIÓN N° 1****POR:** Depto. Mantenimiento de Redes
Gestión de Calidad**FECHA:** Abril 2015

ig. /mlq

POR:**FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ASIGNACIÓN DE DATOS TÉCNICOS

b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportunamente solicitudes de asignación de datos técnicos por parte de Técnicos de Instalación y mantenimiento.

c) ALCANCE

Comienza desde la recepción de órdenes de trabajo para asignación de datos técnicos, hasta la devolución de órdenes de trabajo con registro respectivo (asignación o no de dato técnico).

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Departamento Mantenimiento de Redes de Acceso

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Redes de Acceso
- Deptos. Centros de Operaciones Zonales

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

f) DEFINICIONES

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

Flexibilización.- Habilitación de las Cajas que estuviesen en Reserva en los Empalmes (cables) en los sitios de mayor demanda y/o requerimiento de Clientes Internos

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

Red Saturada.- No existencia de datos técnicos

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. Recibe órdenes de trabajo físicamente de Centro de Operaciones Centro/Condebamba, Sacaba/Norte y vía correo de Quillacollo, Hipódromo, Sud/valle y Telefonía Pública, para asignación de datos técnicos para instalaciones nuevas y traslados, debido a que técnicos de Instalaciones no pudieron encontrar bornes libres.
2. Imprime O.T.s que fueron enviadas por correo, adjuntando a las órdenes recibidas físicamente y entrega a Encargado Mantenimiento Correctivo

Encargado Mantenimiento Correctivo

3. Define horario de trabajo en base a carga de trabajo y distribuye las ordenes de trabajo entre Técnicos de Redes según zonas previamente determinadas
4. Introduce a Planilla de programación Excel órdenes de trabajo asignadas para su control y seguimiento.

Técnico Mantenimiento Redes

5. Acude al lugar indicado en la orden de trabajo (información especificada por técnico de instalaciones).
6. Busca par de bornes libres en buen estado en cajas de distribución próximos al lugar de instalación o en su defecto repara la falla que fuera detectada y en caso necesario flexibiliza reservas.
7. Registra en O.T. datos técnicos nuevos encontrados o en su defecto registra red saturada para su anulación.

Encargado Centro de Operaciones Redes

8. Recibe O.T.s ejecutadas, desbloquea la O.T. en sistema (orden pendiente por capacidad técnica)y registra en campo "Adicionar comentario" dato técnico encontrado o anulación por falta de capacidad.
9. Devuelve las Órdenes de Trabajo, de manera física a Centro de Operaciones Centro/Condebamba, Sacaba/Norte y vía correo a Quillacollo, Hipódromo, Sud/valle y Telefonía Pública. Continuando con procedimiento Instalación y traslado.

II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

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

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

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Asignar datos técnicos correctamente	Verificación de datos utilizados	Depto. Mantenimiento de Redes	Jefe Depto. Mantenimiento de Redes	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total datos utilizados en instalaciones o traslados}}{\text{Total datos asignados por Redes}} * 100$				
PARÁMETROS	Mayor o igual a 95 % Aprobado Menor a 95% Observado				

III. ANEXOS

Anexo 1. –Diagrama de Flujo

