


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCESO:PROVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS		Página Nro. 1 de 21
PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE SERVICIOS		Código Nro. TEC-DPA-P01

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	6
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	17
IV	ANEXOS	17

APROBADO

JEFE DIVISION PAS

ELABORADO	VERSIÓN Nº 2
POR: Depto. Centro Operaciones Zonal Gestión de Calidad FECHA: Junio 2015 (ig,ml)	POR: Dpto. Centro de Operaciones Gestión por Procesos FECHA: Noviembre 2019 (mlq)

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

INSTALACIÓN DE SERVICIOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender efectiva y oportunamente, instalaciones de servicios que oferta la Empresa: Telefonía Fija, Internet, Tv Cable, TV DTH y Empaquetados (Duopack y Multipack) en sus diferentes Plataformas Tecnológicas.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la programación de Órdenes de Trabajo en Sistema Smartflex, hasta el cierre de las mismas.

d) RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Jefes Departamentos Centros de Operaciones Zonales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Plataforma de servicio al cliente
- División Tecnologías de Información
- División Núcleo de Voz
- División Aplicaciones
- División Núcleo de Datos y Video
- Dpto. Almacenes
- Unidad Laboratorio
- Unidad Cabecera

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Venta de Servicios (COM-DAC-P01)	Facturación Servicios (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

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

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, cconcentrador de cables ópticos para gestionar la enorme cantidad de fibras ópticas, ampliamente utilizado para enviar señales ópticas remotas y ofrecer servicios,

diversos de telecomunicaciones.

Cabecera.- Es el centro de la red encargado de agrupar y tratar los diversos contenidos que se van a transmitir voz e imagen por la red

Cajas de dispersión.- constituyen el punto de conexión de la red telefónica hacia el abonado mediante acometidas.

CAS.- Código de identificación de equipo DTH

Centro de Operaciones.- Es un centro desde el cual, el personal de Operaciones realiza el monitoreo, control y gestión de las actividades de Instalación, Traslados y Solución de Daños de los servicios de telecomunicaciones.

Dato Técnico.- Nomenclatura técnica de información de una línea telefónica en la red de Planta Externa.

Datos fija: Es un servicio de transferencia física de datos (flujo digital de bits) por un canal de comunicación punto a punto o punto a multipunto. Los canales pueden ser: Cobre, Fibra óptica o IP. Los datos se representan como señal electromagnética, una señal de tensión eléctrica, microondas y ondas radio eléctricas.

Duopack, Paquete comercial multimedia conformado por Tv Cable e Internet

E1, es un formato de transmisión de voz y datos constituido por canales de 64 Kbps que actúan como entrada o salida hasta un máximo de 30 canales de voz por E1.

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)

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

IMEI, Número de código del chip

Internet, conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial.

Intraway.- Sistema de Gestión de DTH (enlace), provisión de señal satelital a los equipos CAS

Línea dedicada LD: Línea directa punto a punto que permite suministrar servicios de conectividad de alta velocidad entre puntos remotos, de elevada calidad desde 1 hasta 30 Mbps

Mesa de Pruebas.- Unidad encargada de realizar el testeo o prueba metálica de la línea telefónica, a fin de detectar las causas y el lugar de la falla.

MDF.- Bastidor de Distribución Principal. Dispositivo de red que sirve para conectar los cables alimentadores de la red con los cables de ingreso a la Central.

MPLS, (siglas *Multi Protocol Label Switching*), red de transporte multiservicio para tráfico de voz, datos e incluso imagen. MPLS no sólo proporciona una mayor fiabilidad y un mayor rendimiento, sino que a menudo puede reducir los costos generales mediante una mayor eficiencia de la red. Su capacidad para dar prioridad a los paquetes que transportan tráfico de voz hace que sea la solución perfecta para llevar las llamadas VoIP.

Multipack, paquete comercial multimedia conformado por Televisión, Internet y Telefonía.

NAP, (Network Access Point), punto de acceso a la red comercial para proveer servicio de internet.

ONU, (Optical Network Unit), Unidad de Red óptica

ONT, (Optical Network Terminal), terminal de red óptica, su función es hacer de interfaz entre la Red de fibra óptica y el usuario final dentro del domicilio del cliente

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

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

Portante.- Alambre de acero galvanizado al carbono, de alta resistencia a la tracción o tensión que va aislado de los conductores y tiene la finalidad de soportar el peso del cable en su conjunto y además protege contra la elongación de los pares conductores de cobre.

Programación: Ingreso a módulo ORPDO, para asignar (ordenes de trabajo) a cada Unidad de Trabajo de acuerdo a zona correspondiente

Red flexible, la red dividida en dos secciones: Sección de cables principales (red primaria y Sección de cables de distribución (red secundaria), cuya frontera es el punto de sub distribución donde las conexiones pueden o no realizarse sistemáticamente.

Red rígida, en esta red, los conductores se prolongan eléctricamente, de una sección de cables a otra mediante empalmes desde el repartidor general hasta el punto de distribución.

Reprogramación.-Proceso mediante la cual, se modifica una actividad que queda anulada y da inicio a otra permitiendo la consecución de la actividad interrumpida a requerimiento o por limitación técnica de las instalaciones de telecomunicaciones.

Servicios especiales de Tv Cable, servicio adicional que la empresa oferta, con una programación exclusiva para adultos, por lo cual el suscriptor debe pagar un costo adicional.

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.

Splitters.- Son dispositivos que separan la señal de voz de la de datos

Splitter fibra óptica, consiste en dividir la señal óptica en dos, extensible hasta el hecho de conseguir N salidas, por lo que cuantas más veces se divida, más usuarios dispondrán de la misma señal óptica.

TAP: Es la interfaz entre el cable troncal y el cable de distribución, así como entre el cable de distribución y la acometida.

Tarjeta Smartcard: Palabras inglesas que significan “Tarjeta Inteligente”, esta tarjeta está constituido por circuitos integrados, que ejecutan actividades según la lógica programada y almacenada en su memoria no volátil y además está dotada de cierta seguridad como protección de la información que resguarda.

Técnico Multiservicios: Técnico de Planta Externa (División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios), que realiza trabajos de instalación y traslado de los servicios de Telefonía Básica, Internet Banda Ancha, TV Cable, TV DTH

T.I.S.: Tiempo de Instalación del Servicio.

Telefonía, servicio básico que permite al usuario por medio de un terminal telefónico autorizado, establecer y recibir todo tipo de llamadas de voz.

Televisión, sistema para la transmisión y recepción de imágenes y sonido a distancia que simulan movimiento, que emplea un mecanismo de difusión.

Unidad de Trabajo.- Nomenclatura de Sistema Smartflex para denominar a la Pareja de Técnicos de Planta Externa. Es una unidad de acción que tiene la finalidad de desarrollar competencias básicas o concretas según la actividad específica asignada por su nivel jerárquico superior.

USM: Unidad de Soporte Multimedia

U.M.T.: Unidad de Medida de Trabajo de órdenes de instalación, traslados y daños. Considerando lo siguiente:

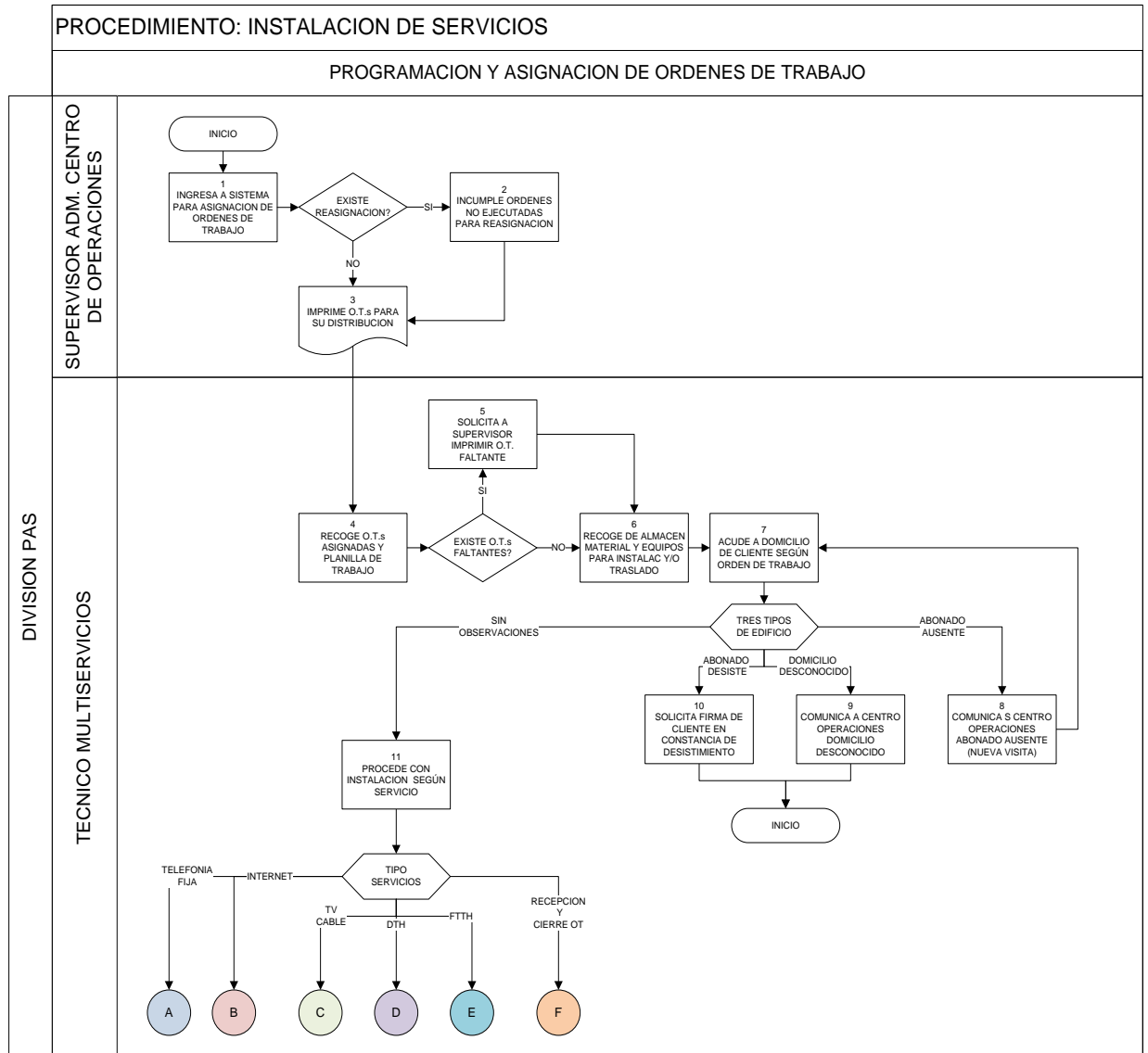
- Tiempo de trabajo de un reclamo, constituye la unidad de tiempo
- Tiempo de trabajo de instalación es el doble de tiempo de un reclamo
- Tiempo de trabajo de conexión y reconexión, la mitad de tiempo de un reclamo.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

“INSTALACION DE SERVICIOS”

(Viene del procedimiento Venta de Servicios)

PROGRAMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE OTS



SUPERVISOR ADMINISTRATIVO CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

1. Ingresar a sistema para asignación de órdenes de trabajo

1.1 Ingresar a Sistema Smartflex módulo ORPDO, para asignar ordenes de trabajo a cada Unidad de Trabajo, de acuerdo a sector correspondiente.

- En caso de reasignación de O.T. , continua con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 3

2. Incumple ordenes no ejecutadas para su reasignación

2.1 Incumple ordenes no ejecutadas (Módulo ORDOP/ ORPDO) para reasignación

3. Imprime ordenes de trabajo para su distribución

3.1 Imprime Órdenes de Trabajo (módulo ORCAO) y transporta Planilla Resumen de trabajos asignados a Excel (módulo ORREP). Ver Anexo 5.

3.2 Imprime Planilla, para posteriormente cargar información de planilla a Sistema (Módulo ORDOP).

3.3 Distribuye O.T.s impresas y planilla de trabajos asignados a tableros individuales.

TÉCNICO MULTISERVICIOS

4. Recoge de su tablero Ordenes de Trabajo asignadas y planilla de trabajo

1.1 Controla con planilla de trabajo (resumen planilla excel) las órdenes asignadas y verifica:

- En caso de faltar alguna orden de trabajo, continua con paso siguiente
- En caso de no corresponder a la Unidad de Trabajo, continúa con paso 6

5. Solicita a Supervisor imprimir orden de trabajo faltante

5.1 Devuelve a Supervisor para su redistribución a Unidad de Trabajo correspondiente o en su defecto reenviar de forma inmediata al Centro de Operaciones que corresponda.

5.2 Programa recorrido de acuerdo a servicio o prioridad (ruteo)

6. Recoge de almacén, material y equipos: requerido para la instalación

6.1 Recoge material y equipos de acuerdo a necesidades de órdenes de trabajo, según Procedimiento "Administración y Uso de Materiales de Almacenes" (ADM-DAF-P01)

- Telefonía básica (Equipo ONT):
- Televisión :
 - Analógico (Equipo Set Top Box)
 - Digital (Equipo Decodificador)
- DTH (Kit completo)
- Internet
 - ADSL (Equipo modem)
 - GPON (Equipo ONT)

7. Acude a domicilio del cliente según describe

7.1 Acude a domicilio según dirección registrada en la O.T., presentándose las siguientes situaciones:

- Si abonado no se encuentra en domicilio, continúa con paso siguiente
- Si no se puede ubicar domicilio, continúa con paso 9
- Si abonado desiste, continúa con paso 10
- Caso contrario (sin observaciones), continua con paso 11.

8. Comunica a Centro de Operaciones, “Abonado ausente”

8.1 Llama a cliente para contactar nueva visita de trabajo.

8.2 Pega en la puerta o lugar visible “Sticker de Abonado Ausente” (aviso de visita), dejando el número telefónico de contacto, en cumplimiento y como evidencia de su presencia.

9. Comunica a Centro de Operaciones “Domicilio Desconocido”

9.1 Comunica Centro de operaciones domicilio desconocido, adquiriendo la O.T. condición de “Orden Pendiente”.

10. Solicita firma de cliente en O.T. en constancia de “desistimiento”

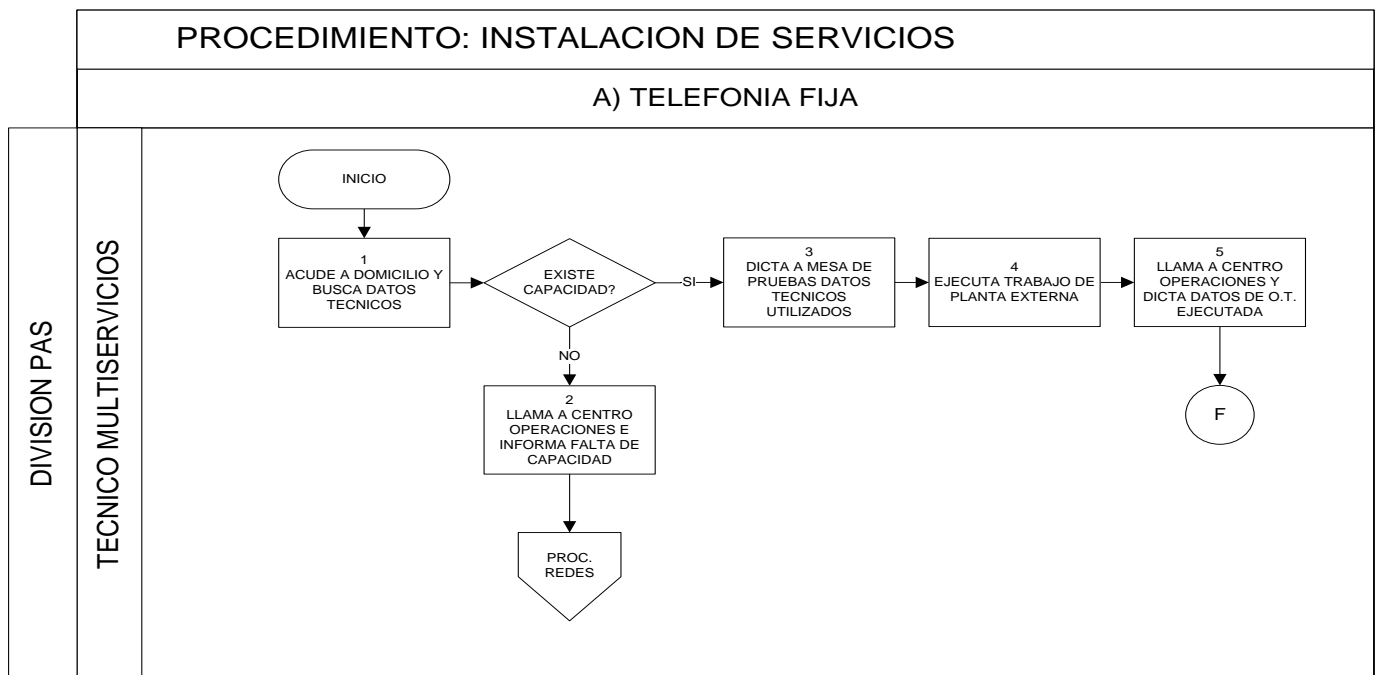
9.1 Recaba firma del cliente (en caso de contactarse personalmente). En caso de contactarse telefónicamente, informa a cliente que debe pasar por oficinas de COMTECO.

9.2 Comunica a Centro de Operaciones para anulación de orden de trabajo por “desistimiento de abonado”.

11. Procede con instalación según servicio:

- Si es **Telefonía Fija**, continua con inciso A)
- Si es **Internet Banda Ancha**, continua con inciso B)
- Si es **Tv Cable**, continua con inciso C)
- Si es **TV DTH**, continua con inciso D)
- Si es **FTTH**, continua con inciso E)
- Si es **Recepción y cierre de ordenes** con inciso F)

A) TELEFONIA FIJA



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Acude a Central y verifica borne, bloque y puerto asignado

1.1 Acude a Central o URA y verifica borne, bloque y puerto asignado, para instalación de internet.

- Si puerto ADSL está ocupado o dañado, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 3.

2. Recibe información de USM, para asignación de nuevos datos (bloque y puerto)

2.1 Realiza cruzada con bloques ADSL y habilita conexiones, en base a información recibida de USM,

- Si es sobre línea telefónica, quita momentáneamente el módulo ADSL y continúa con paso siguiente.
- Si es sobre LD, no requiere módulo ADSL, continua con paso 4

3. Verifica enlace de servicio y repone módulo ADSL.

3.1 Realiza conexiones de modem, cables y computadora, en domicilio de cliente para proceder con la habilitación del servicio de internet.

3.2 Coloca micro filtros a teléfonos derivados

4. Realiza pruebas de navegación y velocidad en computadora de cliente

4.1 Realiza pruebas de navegación y velocidad (tarjeta de red, puertos de conexión, etc.) para verifica funcionalidad.

- Si cuenta con servicio de internet, continua con paso 6.
- Caso contrario continua con paso siguiente

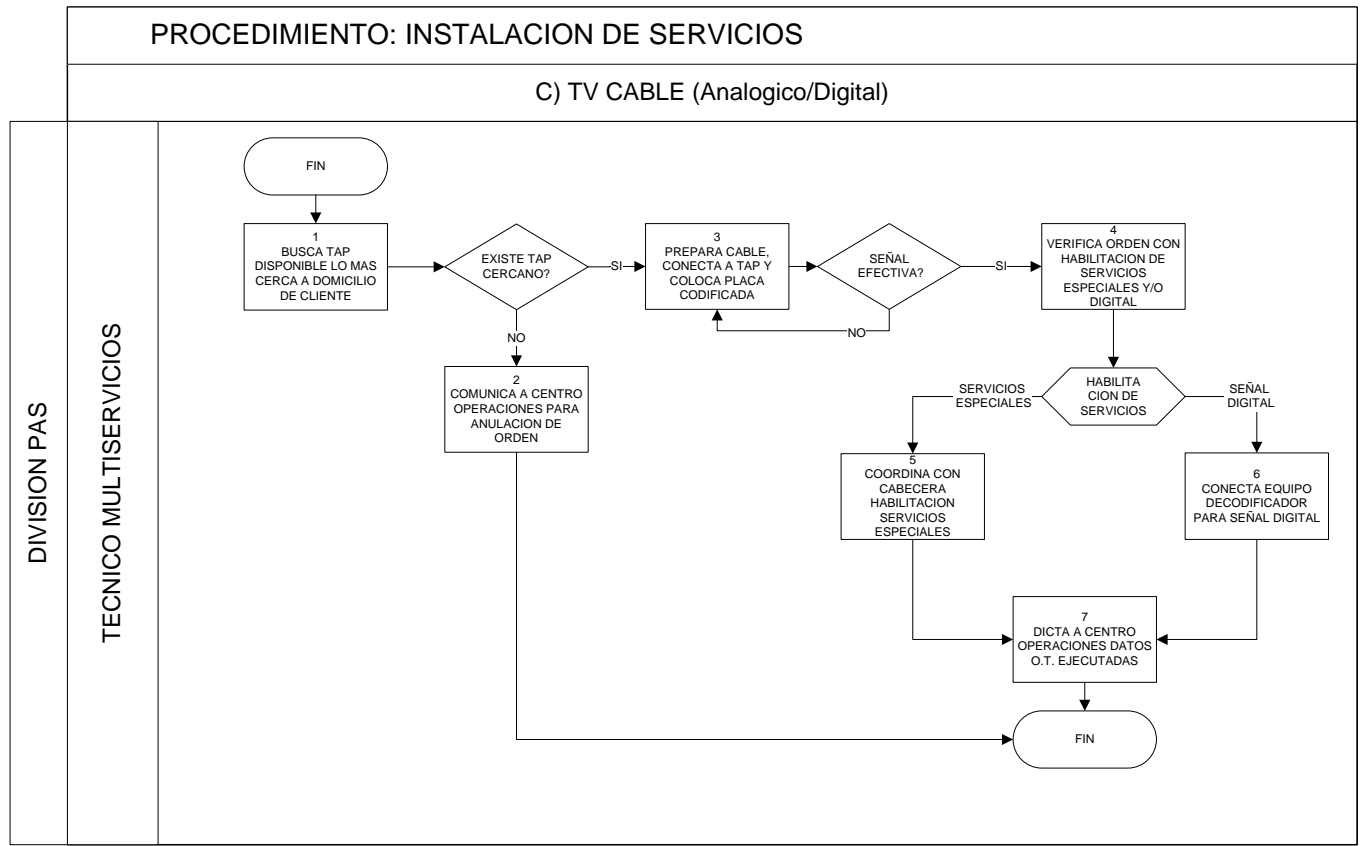
5. Solicita soporte a Técnico USM

5.1 Solicita a Técnico volver a realizar pruebas hasta restablecer el servicio, retornando a paso anterior

6. Llama a Centro de Operaciones, para dictar datos de orden ejecutada

6.1 Dicta datos a Centro de Operaciones para cierre de orden de trabajo en sistema continuando con inciso F.

C) TV CABLE (Analógico/Digital)



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. **Busca Tap disponible, lo más cercano posible a domicilio de cliente:**
 - Si existe Tap, continua con paso 3
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
2. **Comunica a Centro de Operaciones Zonal, para anulación de orden.**
 - 2.1 Concluye el procedimiento
3. **Prepara cable, conecta a Tap y coloca placa con número codificado**
 - 3.1 Asegura con el portante o tensor en la abrazadera del poste
 - 3.2 Conecta Spliter para derivados (hasta tres puntos), en domicilio de cliente
 - 3.3 Realiza prueba de señal en televisores de cliente.
 - Si la señal es efectiva, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, vuelve a realizar pruebas de conexión.
4. **Verifica si Orden de Trabajo contiene habilitación de servicios especiales y/o Tv Digital**
 - 4.1 Verifica si tiene grilla adicional y/o señal de Tv. digital
 - Si tiene servicios especiales , continua con paso siguiente
 - Si tiene televisión digital, continua con paso 6.

5. Coordina con “Cabecera” habilitación de servicios especiales

5.1 Coordina con Cabecera (vía teléfono corporativo) habilitación servicios especiales para dotación de equipo que permita emitir la señal, continuando con paso 7.

6. Conecta equipo decodificador para señal digital

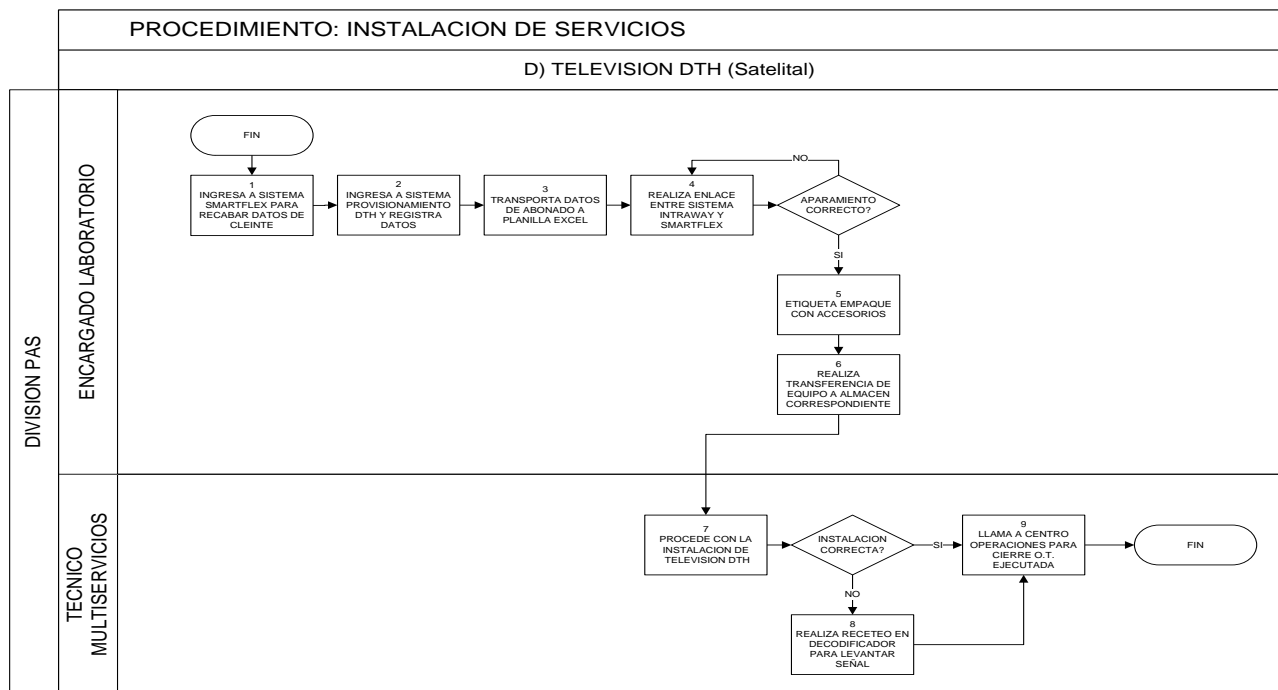
6.1 Realiza conexión de decodificadores por cada terminal, acorde los puntos solicitados

6.2 Llama a Laboratorio para dictar número de ID del chip para parear con el Mac del equipo decodificador y habilitar el servicio.

7. Dicta a Centro de Operaciones datos de la orden ejecutada.

6.1 Llama a Centro de Operaciones para dictar datos de la orden de trabajo ejecutada para cierre de orden de trabajo en sistema. Continúa con inciso F.

D) TV DTH (Satelital)



ENCARGADO DE LABORATORIO

1. Ingresa a Sistema Smartflex, para recabar datos del cliente

1.1 Recaba datos de la orden de trabajo

1.2 Prepara pareo Decodificador y Tarjeta Smartcard, de acuerdo a datos recibidos

2. Ingresa a Sistema de Provisionamiento DTH y registra datos

2.1 Registra datos en sistema de Provisionamiento DTH (número de CAS y de Tarjeta).

3. Transporta datos de abonado a planilla Excel

3.1 Detalla en planilla código de tarjeta y código CAS (para control de Laboratorio y Almacenes).

3.2 Ingresa datos de hoja de trabajo Excel (pareo), a sistema Smartflex (Módulo ORCAO), generando orden relacionada.

4. Realiza enlace entre Sistema Intraway y Smartflex

4.1 Enlaza sistemas Intraway con Smartflex (Módulo ORCOR) hasta obtener señal satelital en equipo CAS

4.2 Realiza pruebas de pareo Decodificador y Tarjeta Smartcard, trabajo coordinado entre Sistemas y el Proveedor de señal, Cabecera Lurín – Perú.

- Si el apareamiento ha sido correcto, continúa con paso siguiente.
- Caso contrario, vuelve a realizar los enlaces, con opción nueva (corrección o reemplazo)

5. Etiqueta empaque con accesorios

5.1 Etiqueta cable de alimentación de energía, de conexión y control remoto de equipo.

6. Realiza transferencia de equipo etiquetado a almacén que corresponda

6.1 Transfiere equipo etiquetado según zonificación, a través de Sistema Smartflex (Módulo ORCAO)

6.2 Entrega físicamente equipo a Almacén de acuerdo a punto anterior.

TÉCNICO MULTISERVICIOS

7. Procede con la instalación de Tv DTH

7.1 Instala antena y demás componentes necesarios para la provisión del servicio.

7.2 Conecta decodificador y realiza pruebas de funcionamiento.

- Si la instalación ha sido exitosa y levanta señal, continúa con paso 9
- Caso contrario, continúa con paso siguiente.

8. Realiza reseteo en equipo decodificador, para levantar señal

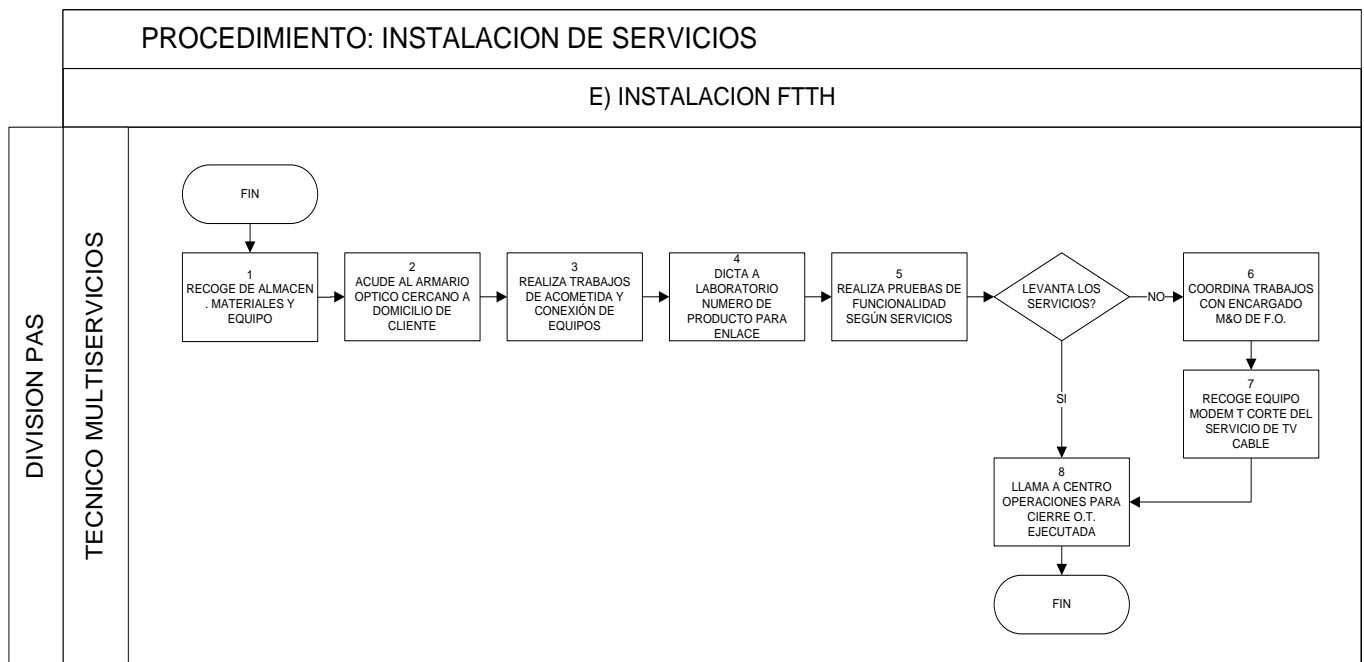
9. Llama a Centro de Operaciones, para dictar datos de la orden ejecutada

9.1 Dicta Datos a Centro de Operaciones, para cierre de orden de trabajo en sistema, continuando con inciso F.

E) INSTALACIONES FTTH (Telefonía, Internet , TV)

Existen dos modalidades de instalación, sobre plataforma FTTH:

- a) Instalaciones FTTH a cargo de técnicos de “COMTECO R.L.”
- b) Instalaciones FTTH (macrozonas) a cargo de empresas tercerizadas. Ver Procedimiento “Instalación, migración, servicios FTTH por empresas tercerizadas (TEC-GTE-P05)



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Recoge material y equipo de almacén

1.1 Recoge materiales, equipo ONT “Nokia”, Decodificadores en blanco (**ONT:** equipo, cable energía y cable de red. **Decodificadores:** equipo, cable de energía y cable de red) y determina en función a servicios requeridos para la instalación:

- Sin RF : Para un servicio (Internet) o dos servicios (Telefonía e Internet)
- Con RF: Para un servicio (TV Cable) o tres servicios (Telefonía, Internet, Televisión).

2. Acude al Armario Óptico cercano a domicilio del cliente

2.1 Realiza conectividad de puerto PON con elementos asignados (cruzadas o jumpeado).

3. Realiza trabajos de acometida y conexión de equipos

3.1 Tendido del cable drop hasta el punto de conexión centralizado al interior del domicilio del cliente.

3.2 Conecta el equipo ONT a roseta y a la toma de corriente 220 voltios (a través de un scrip el equipo se configura automáticamente); si se diera el caso, conecta equipo Decodificador para Tv Digital.

4. Dicta a Laboratorio número de producto para enlace a equipo ONT

4.1 Dicta a Laboratorio número de producto para enlace con ONT, y si el caso amerita, dicta número de ID de Chip para pareo con equipo decodificador.

4.2 Existe un compás de espera hasta que laboratorio confirme la activación de la ONT y habilitación de los servicio requeridos (tiempo de espera 10 a 15 minutos).

5. Realiza pruebas de funcionalidad según servicios

- 5.1 Realiza pruebas según servicios: Telefonía, llamada telefónica; Internet, navegación en su computadora; Televisión, comprobación imagen en canales HD.
- Si levanta todos los servicios, continua con paso 7.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente

6. Coordina trabajos con Encargado M&O de Red de Fibra Óptica

- 6.1 Interactúa trabajos con Encargado M&O hasta la solución del problema.

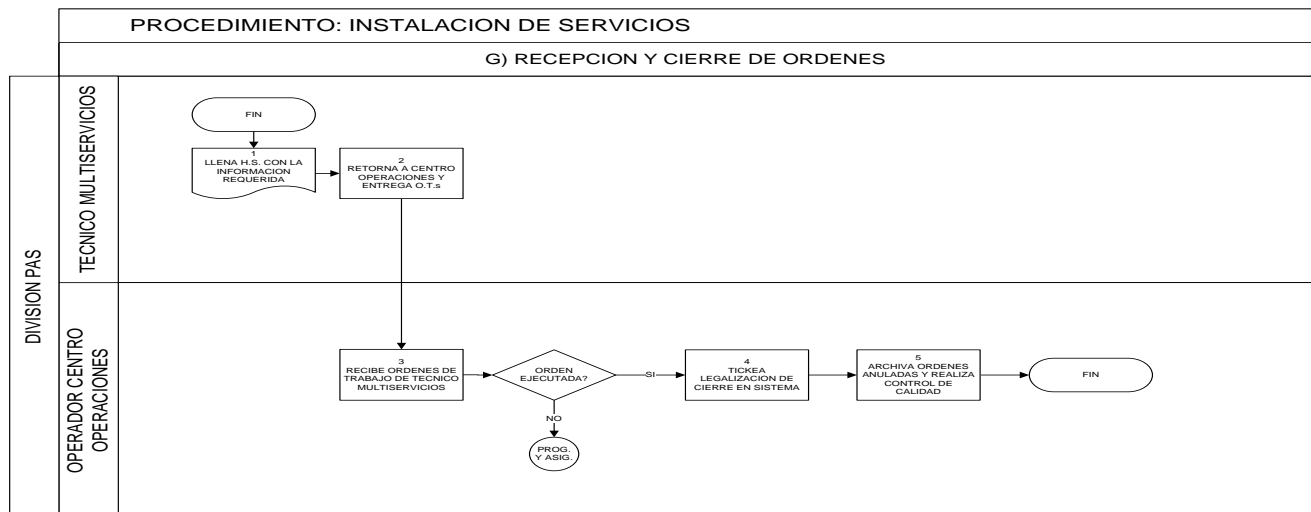
7. Recoge equipo modem y corta servicio Tv Cable

- 7.1 Recoge equipo modem (casos de ADSL) para su entrega al Almacén, recabando sello de recepción como constancia de entrega del equipo recuperado.
- 7.2 Corta el cable coaxial desde el TAP (en caso de que cliente cuente con servicio), a fin de evitar el servicio duplicado y cualquier caso de “instalación clandestina”.

8. Llama a Centro de Operaciones y dicta datos de orden de trabajo ejecutada

- 8.1 Dicta datos para cierre de OT en sistema, además de informar corte físico del servicio Tv Cable (HFC) para evitar una próxima visita técnica, continuando con inciso F.

F) RECEPCION Y CIERRE DE ORDENES



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Llena Hoja de Servicio con la información requerida

- 1.1 Registra: datos del cliente, técnicos, material utilizado, equipos y otros, recaba firma de conformidad del cliente y adjunta documentación utilizada, continuando con la ejecución de Órdenes de Trabajo, hasta finalizar la jornada.
- Original para Centro de Operaciones como constancia del trabajo ejecutado y material utilizado
 - Copia para cliente

2. **Retorna a Centro de Operaciones Zonal y entrega Órdenes de trabajo**
 - 2.1 Adjunta Hojas de Servicio para entrega a Operador al final de jornada.
 - 2.2 Coloca en su tablero O.T s no ejecutadas, para su re asignación en jornada siguiente.
 - 2.3 Devuelve equipos recuperados, para el caso de instalaciones FTTH (módems y otros), recabando para el efecto sello de recepción de “Almacenes” dentro de las 48 horas de ejecutada la O.T.

OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

3. **Recibe órdenes de trabajo del técnico**
 - 3.1 Ordenes de Trabajo ejecutadas, anuladas, abonado ausente y derivadas a Redes.
 - Si la orden ha sido ejecutada, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 3 (Programación y Asignación de O.T.s)
4. **Tickea legalización de cierre de órdenes de trabajo en sistema**
 - 4.1 Cierra Ordenes (módulo ORCAO-ORDOP), realiza descargo de materiales y equipos (si existiera), en módulo ITEMS;
5. **Archiva Ordenes anuladas y realiza control de calidad**
 - 5.1 Control de calidad de ordenes ejecutadas y cerradas (***contacto telefónico con cliente para verificar funcionamiento correcto del servicio***), según muestra (20%), con lo que concluye el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Orden de Trabajo	F	A	1	0
Planilla Resumen Trabajos asignados	F	M	1	1
Solicitud Servicios Corporativos	F	A	1	1
Hoja de Servicio	F	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR, PRODUCTIVIDAD

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender con efectiva instalaciones de servicios	Reporte de solicitudes del sistema Smartflex.	Depto. C.O. Zonal.	Técnico Multiservicios	Diario
FÓRMULA	$\frac{\text{Total OTs ejecutadas}}{\text{Total OTs asignadas}} * 100$				
PARÁMETRO	Mayor o Igual a 95% : Aprobado Menor a 95% : Observado				

IV. ANEXOS

Anexo 2.- Matriz Insumo-Proceso-Producto

Anexo 3.- Documentos del Procedimiento

Anexo 4.- Configuración Equipo Decodificador Tv Digital

Anexo 5.- Planilla Resumen de Trabajos Asignados

Anexo 2

MATRIZ INSUMO – PROCESO – PRODUCTO PROCEDIMIENTO: INSTALACION DE SERVICIOS			
Nº	INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
1	Orden de trabajo generada en sistema Smartflex	Supervisor Centro de Operaciones: - Programa y asigna ordenes de trabajo - Imprime y distribuye ordenes de trabajo en tableros de Técnicos Multiservicios	Ordenes de Trabajo y Planilla Resumen de Trabajo disponible para tecnicos
2	Direcciones correctas Equipos disponibles en cada sub almacén Materiales disponibles Referencias telefónicas correctas	Técnico Multiservicios: - Programa recorrido - Recoge material y equipos del Almacén - Identifica domicilio	Información Técnica disponible para la ejecución de la Orden de Trabajo.
3	Orden de Trabajo con: Datos técnicos correctos y disponibles Plataforma de Redes (cobre, fibra óptica) certificada	Técnico Multiservicios: - Verifica capacidad técnica - Realiza acometida (dispersión, coaxial o drop) - Interactúa con Unidades de Soporte (MP, Cabecera, USM, Laboratorio y otros) - Conexión de equipos (modem, ONT, decodificador) - Pruebas hasta habilitar el servicio - Llena hoja de servicio	Orden de Trabajo ejecutada con servicio habilitado. Hoja de Servicio Llenada
4	Ordenes de Trabajo ejecutadas, anuladas y derivadas a Redes. Hoja de Servicio firmada por cliente	Operador Centro de Operaciones: - Recibe órdenes de trabajo del técnico- Ticea cierre de la O.T. (módulo ORCAO - ORDOP). - Descargo de materiales y equipos - Realiza control de calidad (servicio y actualización de datos técnicos)	Orden de Trabajo cerrada y archivada
5	Procedimiento "Instalación de Servicios"	Responsable Gestión por Procesos: - Realiza auditoria de procedimiento - Elabora informe - Acciones Correctivas	Informe cumplimiento y mejora del procedimiento a través de la medición de indicadores

Anexo 3

AJO

file:///C:/Users/amaranon/Documents/amilkitar.htm

COMTECO LTDA. **ORDEN DE TRABAJO** FNOTCRN-002

VERIFICAR PRODUCTOS Y TIPO DE CLIENTE A INSTALAR:
95876153 - EDILBERTO SACA VENTURA >>>> 1200-MASIVO-5-Top E

EQUIPO GPON INSTALADO:

DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO

Nro.Solicitud	Nro Orden de Trabajo	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Fecha de Ejecución
4209815	6891939	08-11-2017 14:54:21	12/11/2017	

Servicio	Tipo de Servicio	Clase de Servicio	Tipo de Trámite	Contrato	Contrato Ant.
7019	Internet	B.A. ADSL	- Venta	404152	

DATOS DEL DIGITADOR Y TECNICO

Nombre del Digitador: MARIA EUGENIA PINTO DAVILA	Punto de Venta: OFICINA PRINCIPAL
Nombre del Técnico: RAUL DELGADILLO ROJAS	U. de Trabajo Técnica: 371
	Password: SGYXL45517

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Cliente: EDILBERTO SACA VENTURA >>> 1200-MASIVO-5-Top E	Documento del Cliente: 5417380SC	Teléfono de Referencia: 76949267
Dirección del Servicio: BELLA VISTA - 0000 ENTRE GRAN CHACO Y LA JOYA		
Observaciones: CASA DE 1 PISO ROSADA PUERTA PEQUEÑA VERDE Y GARAJE GUINDO REFERENCIA N° 76949267 FAVOR LLAMAR UNA HORA ANTES DE VISITAR EL DOMICILIO PREGUNTAR POR CLIENTE. SOLICITA FACTURA INDEPENDIENTE. SE INFORMO TARIFA MENSUAL BS 199.- Y COSTO POR INSTALACION BS. 200.-. TIEMPO DE INSTALACION 2-10 DIAS Y CARACTERISTICAS DEL RETIRO DE PRODUCTO (30 DIAS DE ANTICIPACION) OBSERVACION ORDEN -		

DATOS TECNICOS (Elementos de Red)

Tipo Elemento	Código	Descripción
Listón	V1_H3 201-300	LISTON V1_H3 201-300
Par listón	0066	
Caja	Z41-27	CAJA AEREA Z41-27
Par caja	0006	
DSLAM	PAGADOR	ELEMENTO DSLAM
Puerto DSLAM	3-62	
Posiciones de voz del bloque de voz DSLAM	V10-86	
Tarjeta DSLAM	3	
Bloque de voz DSLAM	V10	

EQUIPOS

Código	Numero de Serie	Descripción
0	2425384	- VERIFICAR
1000065	80:26:89:04:89:8C	MODEM BANDA ANCHA (NUEVO) - EMPRESA

DESCRIPCION DEL TRABAJO

Código	Actividades	T. Aprox. (Min)
		SNB = 24

24-1-27-6
B11-P82

ANEXO 4 INSTRUCCIÓN OPERATIVA

CONFIGURACION EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL

A) RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

- Ingresa a Sistema Smartflex, módulo CNCRM_ FVE (Punto único de Atención al Cliente)
- Digita Número de Solicitud / Producto/Contrato
- Ticea menú Clientes e ingresa a pestaña Solicitudes / LBC Pedidos: Selecciona Venta Televisión
- Ingresa a pestaña orden de trabajo (parte inferior de pantalla) para seleccionar en Tipo de Trabajo: TRABAJOS UNIDAD TV DIGITAL
- Copia número de identificador para pegar en módulo ORCAO

B) CARGADO DE EQUIPO DECODIFICADOR EN SISTEMA

- Ingresa a módulo ORCAO (Consulta y Administración de órdenes de trabajo) y pega número de identificador
- Asigna Órdenes individuales /Busca su Almacén: Ejemplo 734
- Ticea Procesar/ aceptar/ Refresh
- Ejecuta Legalización de órdenes (parte derecha de pantalla: Opciones de Búsqueda)
- Selecciona equipo e identifica CHIP ID con lector de barras en campo Decodificador
- Busca Resultado: Equipo configurado
- Busca Responsable: Oficinas Zonales o Asesor Comercial de Soporte
- Presiona Legalizar (en parte inferior de la pantalla) y asigna número de orden (segunda orden para iniciar activación)
- Presiona Aceptar

C) CONFIGURACIÓN EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL

- Ingresa a ORCOR y copia número de serie de equipo decodificador
- Pega en Items seriados (o identifica con lector de barras)
- Ingresa a Gestor Envío de Eventos y selecciona tipo de evento: CONFIGURACIÓN EQUIPO DECODIFICADOR TV DIGITAL
- Selecciona identificador/ Procesar

D) ACTIVACIÓN DEL SERVICIO (SEGUNDA ORDEN DE TRABAJO)

- Digita en ORCAO numero de segunda orden
- Legaliza con número de CHIP ID /Equipo configurado/Items/preconfiguración decodificador
- Presiona Aceptar (Continúa con procedimiento Recaudos ADM-DCB-P03).

Anexo 5.- Planilla Resumen de Trabajos Asignados



DEPARTAMENTO CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

PLANILLA RESUMEN DE TRABAJOS ASIGNADOS

Centro de Operaciones Zonal:

Fecha:

Nombre Operador:

Nombre del Técnico:

Nro.	Unidad de Trabajo Técnico)	(N.	Fecha de Registro	Tipo de Trabajo(*)	Número referencia	Servicio	Id. O.T.	Causal de cierre
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								