

**INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
<b>III</b>	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
<b>IV</b>	ANEXOS	6

APROBADO

JEFE DIVISION RECUC

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1**Por Gestión por Procesos  
Propuesta Gerencia de Operaciones**FECHA:** Mayo 2020 mlq**Por****Fecha:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CATASTRO DE RED FTTH (NAPs)

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para realizar el catastro de la red FTTH, a fin de contar con una base de datos actualizada y fidedigna.

#### b.1) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las posiciones disponibles y ocupadas en todas y cada una de las cajas NAP instaladas.
- Actualizar los datos técnicos de los clientes en sistema Smartflex

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la generación de un listado por parte de Gerencia Comercial sobre lugares y zonas con dificultades para vender, hasta la actualización de los datos técnicos en sistema.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División RECUC

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) Gerencia de Operaciones
- c) División Tecnologías de Información
- d) División RECUC
- e) Departamento Gestión de Red
- f) Departamentos Centro de Operaciones Zonales
- g) Departamento Construcción

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Diagnóstico y Soporte Técnico (TEC-DPA-P03)	Atención Daños ATT (TEC-DPA-P05)

### f) DEFINICIONES

**Acometida.-** Unión entre las cajas y el equipo terminal de abonado.

**Catastro de Red**, inventario de la ocupación de cajas NAP distribuidas en la Red FTTH.

**Caja NAP**, 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.

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

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

**Posición**, punto de conexión en las cajas NAP (12 o 16 posiciones)

**Sistema de Gestión Huawei**, sistema operativo creado por Huawei , para la gestión de sus OLTs y ONTs

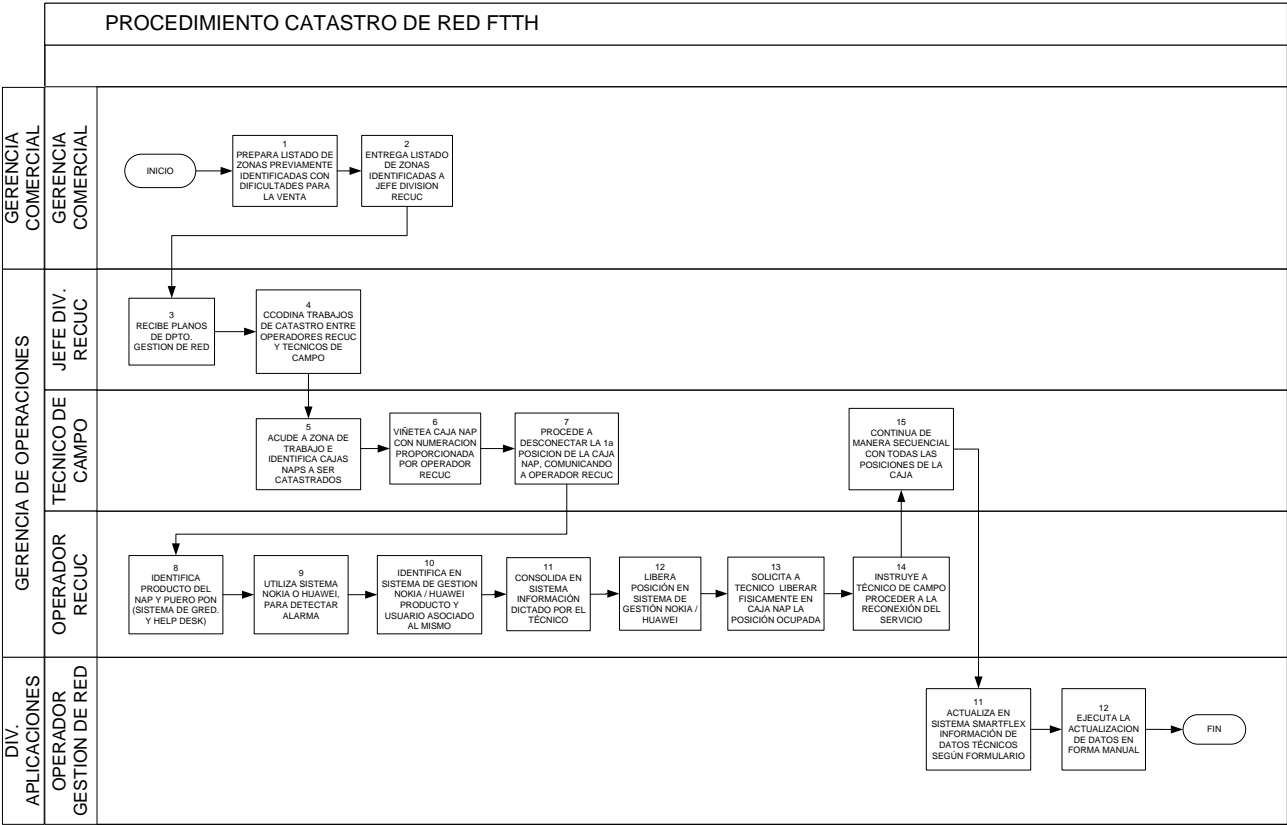
**Sistema de Gestión Nokia**, sistema operativo creado por Nokia, para la gestión de sus OLTs y ONTs

**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.

**Help Desk**, sistema gestión de red FTTH, informacion producto, clientes,Sesion IP usuario, modem.

**Gred**; sistema gestión de red FTTH para consulta oportuna de datos técnicos de la red ultima milla.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



GERENCIA COMERCIAL

1. **Prepara listado de zonas previamente identificadas con problemas para ventas**
  - 1.1 Levanta listado de zonas sujetas a catastro, identificando sectores donde se han registrado mayor cantidad de anulaciones por datos técnicos desactualizados o por saturación de cajas NAPs
2. **Entrega listado de zonas identificadas a Jefe División RECUC**
  - 2.1 Entrega listado de zonas (vía correo electrónico y según plazos establecidos) a Jefe Div. RECUC, para emprender trabajos de catastro en la Red FTTH.

JEFE DIVISION RECUC

3. **Recibe planos de Dpto. Gestión de Red**
  - 3.1 Recibe dos ejemplares de Planos de Analista Gestión de Red Planos de zonas identificadas en las cuales se indican los elementos de red y sus denominaciones.
    - Original para Div. RECUC
    - Copia 1 para Gerencia Comercial
4. **Coordina trabajos de catastro entre Operadores RECUC y Técnicos de Campo**
  - 4.1 Distribuye y coordina trabajos de catastro, explicando a ambos sectores la importancia de trabajar en línea, ya que de ello depende el éxito del catastro. A Operadores RECUC respecto a trabajos de oficina en sistemas de Gestión Nokia/ Huawei y a Técnicos en cuanto a trabajos operativos de catastro de NAPs,

## TECNICO DE CAMPO

### 5. Acude a zona de trabajo e identifica cajas NAPs a ser catastrados

De acuerdo al Plan de trabajo diario definido y en base a los planos entregados, el técnico de campo se desplaza hasta los sitios a catastrar:

- 5.1 Escala al poste y se posiciona en caja NAP Técnico 1; Técnico 2 se mantiene a pie de escalera para interactuar con Operador RECUC de oficina.
- 5.2 Comunica tipo de caja NAP (Nokia/Huawei) y verifica numeración de caja NAP interactuando con Operador y determina:
  - En caso de que numeración de NAP coincide continúa con paso 7
  - Caso contrario, continua con paso siguiente

### 6. Viñetea caja NAP con numeración proporcionada por Operador RECUC

### 7. Procede a desconectar la primera posición de la caja NAP, comunicando a Operador Recuc

OPERADOR RECUC

### 8. Identifica producto del NAP y Puerto PON (Sistemas de gestión GRED y Help Desk)

- 8.1 Identifica con los datos de GRED un producto del NAP y busca en el HelpDesk el puerto PON que corresponde para poder pasar al punto siguiente.

### 9. Utiliza a Sistema Nokia/Huawei para detectar alarma

- 9.1 Detecta en gestores Nokia / Huawei si se genera alarma de desconexión de servicio, para identificar el número de serie de la ONT y establece
  - En caso de que se genere alarma continua con paso siguiente
  - Caso contrario (no genera alarma), continua con paso 12

**NOTA.-** Pueden darse casos en los que no se genera alarma, cuando la ONT este desconectada/apagada, en cuyo caso se regulariza el servicio, con la generación de OT "Atención Daños" (OPR-PAS-P04)

### 10. Identifica en sistema de gestión Nokia / Huawei producto y usuario asociado al mismo

- 10.1 Verifica en sistema si el dato técnico corresponde al cliente (sobre la base a los datos de la ONT dictado por el Técnico)
  - Si dato técnico corresponde a cliente, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, continua con paso 12

### 11. Consolida en sistema la información dictada por el Técnico

### 12. Libera posición en sistema de gestión Nokia / Huawei

- 12.1 Libera la posición en sistema de gestión a fin de habilitar para su comercialización

### 13. Solicita a técnico liberar físicamente en caja NAP la posición ocupada

- 13.1 Solicita a Técnico de campo, dejar libre físicamente la posición ocupada en caja NAP
- 13.2 Registra datos actualizados en Formulario "Catastro de Red FTTH NAPs" (ver Anexo 1,) misma que será entregada a Gestión de Red para su actualización en sistema una vez concluido el catastro de la caja NAP (paso 16).

### 14. Instruye a Técnico de Campo proceder a la reconexión del servicio

- 14.1 Instruye a técnico proceder cuidadosamente a la reconexión del servicio.

14.2 Remite a Gestión de Red el formulario de catastro realizado por cada caja NAP

## TECNICO DE CAMPO

### 15. Continúa de manera secuencial con todas las posiciones de la caja

15.1 Realiza de manera secuencial, con las siguientes posiciones, hasta concluir con todas las posiciones de la caja NAP.

15.2 Cierra la caja NAP concluido el trabajo y se traslada a la siguiente.

## OPERADOR GESTION DE RED

### 16. Actualiza en sistema Smartflex información de Datos Técnicos según Formulario

16.1 Actualiza de forma inmediata en sistema Smartflex (programa diseñado para el efecto) datos técnicos del catastro según Formulario "Catastro de Red FTTH NAPs".

- Si no existe problemas de actualización, concluye el procedimiento
- Caso contrario (problemas con programa), continua con paso siguiente

### 17. Ejecuta la actualización de datos en forma manual.

17.1 Actualiza datos técnicos de forma manual, con lo que concluye el Procedimiento.

## III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Actualización de Datos Técnicos de Catastro	Reportes Sistema Smartflex	División RECUC	Supervisor RECUC	Diario
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total datos tecnicos actualizados en sistema}}{\text{Total daños tecnicos reportados en Formulario}} * 100$ <p>Parámetro: Inmediatamente de recibido el Formulario</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Igual 100% Aceptado</p> <p>Menor a 100% Observado</p>				

## IV. ANEXOS

Anexo 1.- Formulario "Catastro Red FTTH "

ANEXO 1:

## FORMULARIO REPORTE TRABAJO DIARIO

### *PROCEDIMIENTO " CATASTRO RED FTTH NAPs"*

Empresa:..... Técnico:.....

Fecha:..... Zona de trabajo:.....

Funcionario de contacto:..... Corporativo N°:.....

N°	CODIGO NAP	POSICIÓN NAP	NUMERO DE SERIE ONT
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			