

**ÍNDICE**

| <b>N°</b>  | <b>CONTENIDO</b>          | <b>Pág.</b> |
|------------|---------------------------|-------------|
| <b>I</b>   | ANTECEDENTES              | 2           |
| <b>II</b>  | OPERATORIA                | 3           |
| <b>III</b> | PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO | 13          |
| <b>IV</b>  | ANEXOS                    | 13          |

**APROBADO**

JEFE DIVISION DUCLA

**ELABORADO****POR:** Gestión de la Calidad  
División DUCLA**FECHA:** Diciembre 2015

mlq

**VERSIÓN Nº 2****POR:** División DUCLA  
Gestión por Procesos**FECHA:** Diciembre 2019

et

# I. ANTECEDENTES

## I. TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DUCLA, RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA DE SERVICIOS

### b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para la recuperación de equipos y su correspondiente registro en sistema por baja del servicio a cargo de la División DUCLA.

### OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar unidades que interactúan en el cierre de la orden de trabajo (legalización), para la recuperación de equipos y el destino final de los mismos.

### c) ALCANCE

Comienza desde la recepción de solicitud de baja (a solicitud o por mora del cliente), hasta el cierre de la orden de trabajo y posterior entrega de equipos al almacén que corresponda.

### RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División DUCLA

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División DUCLA
- Deptos. Centros de Operaciones Zonales
- Unidad de Laboratorio
- Unidad de Asistencia al Cliente
- Almacén

| PROCEDIMIENTO ENTRADA                 | PROCEDIMIENTO SALIDA                       |
|---------------------------------------|--|
| Venta Servicios COMTECO (COM-DSC-P02) | Post Venta Servicios COMTECO (COM-GCM-P11) |

### f) DEFINICIONES

**Front Office**, Unidad de Asistencia al Cliente Comercial, dependiente de Div. Servicio al Cliente.

**DTH**, Direct-To-Home (Directo al hogar), un tipo de transmisión de televisión satelital

**DUCLA**, División de Detección de usuarios Clandestinos, dependiente de Gerencia de Operaciones.

**GPON**, Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (Gigabit Passive Optical Network)

**HFC, (Hybrid Fibre Coaxial)**, Híbrido de Fibra-Coaxial, término que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de Internet.

**Modem**, (del inglés *modem*, acrónimo de *modulator demodulator*), dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas y viceversa

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

**Set Top Box - Decodificador**, decodificador o receptor de televisión, dispositivo receptor o decodificador de las señales (analógicas o digitales) de televisión

**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.

DAU, Digital Adapter Unit - PCU, Packet Control Unit

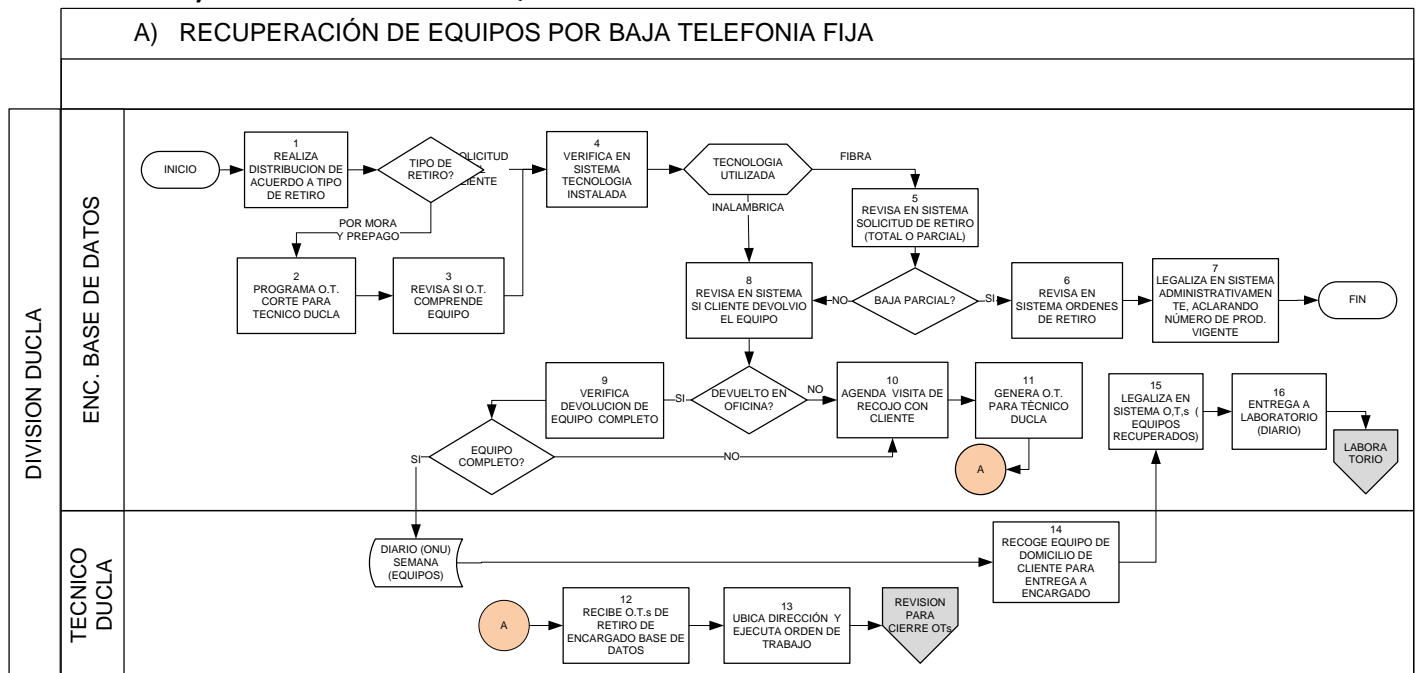
ONU, Optical Network Unit, tipo de nodo de acceso que convierte señales óptica transmitidas a través de una fibra.

## II. OPERATORIA

### ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

1. Revisa en sistema Smartflex tipo de baja, solicitud que viene de Unidad Front Office.
2. Asigna O.T. de retiro a técnico de DUCLA, para atención según servicios
  - Si es Telefonía Fija, continua con inciso A.
  - Si es servicio de Internet, continua con inciso B
  - Si es Tv Cable, continua con inciso C
  - Si es Tv Satelital, continúa con inciso D.
  - Para revisión de cierre de la orden de trabajo, continua en E.

#### A) RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA DE TELEFONIA FIJA



### ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

1. **Realiza distribución de acuerdo al tipo de retiro.**
  - Si es a solicitud del cliente, continua con paso 4.
  - Si es por mora o pre pago, continua con paso siguiente.
2. **Programa Orden de Trabajo para corte Técnico DUCLA**
3. **Revisa si Orden de Trabajo comprende equipo**
4. **Verifica en sistema tipo de tecnología instalada.**
  - Si es Fibra, continua con paso 5.
  - Si es inalámbrica, continua con paso 8.
5. **Revisa en sistema si solicitud de la baja del servicio es total o parcial.**
  - Si es baja total, continua con paso 8
  - Si es baja parcial, continua con paso siguiente.
6. **Revisa en sistema órdenes de trabajo para baja parcial de servicio**
  - 6.1. Verifica si por lo menos existe un servicio vigente.
7. **Legaliza (administrativamente) orden de retiro en sistema, aclarando N° de producto.**
  - 7.1. Aclara número de producto vigente, concluyendo el procedimiento con la baja parcial de telefonía fija y finaliza.
8. **Revisa en sistema si cliente devolvió equipo.**
  - Si cliente ha devuelto equipo en oficina, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, continua con paso 10.
9. **Verifica devolución de equipo completo.**
  - Si equipo está completo, continua paso 14
  - Caso contrario, continua con paso siguiente.
10. **Agenda con cliente fecha y hora de visita para recojo de equipo**
  - 10.1. Recaba apoyo de equipo administrativo.
11. **Genera orden de trabajo del servicio para técnico de DUCLA.**
  - 11.1. Genera orden y continua en paso 12

#### **TÉCNICO DUCLA**

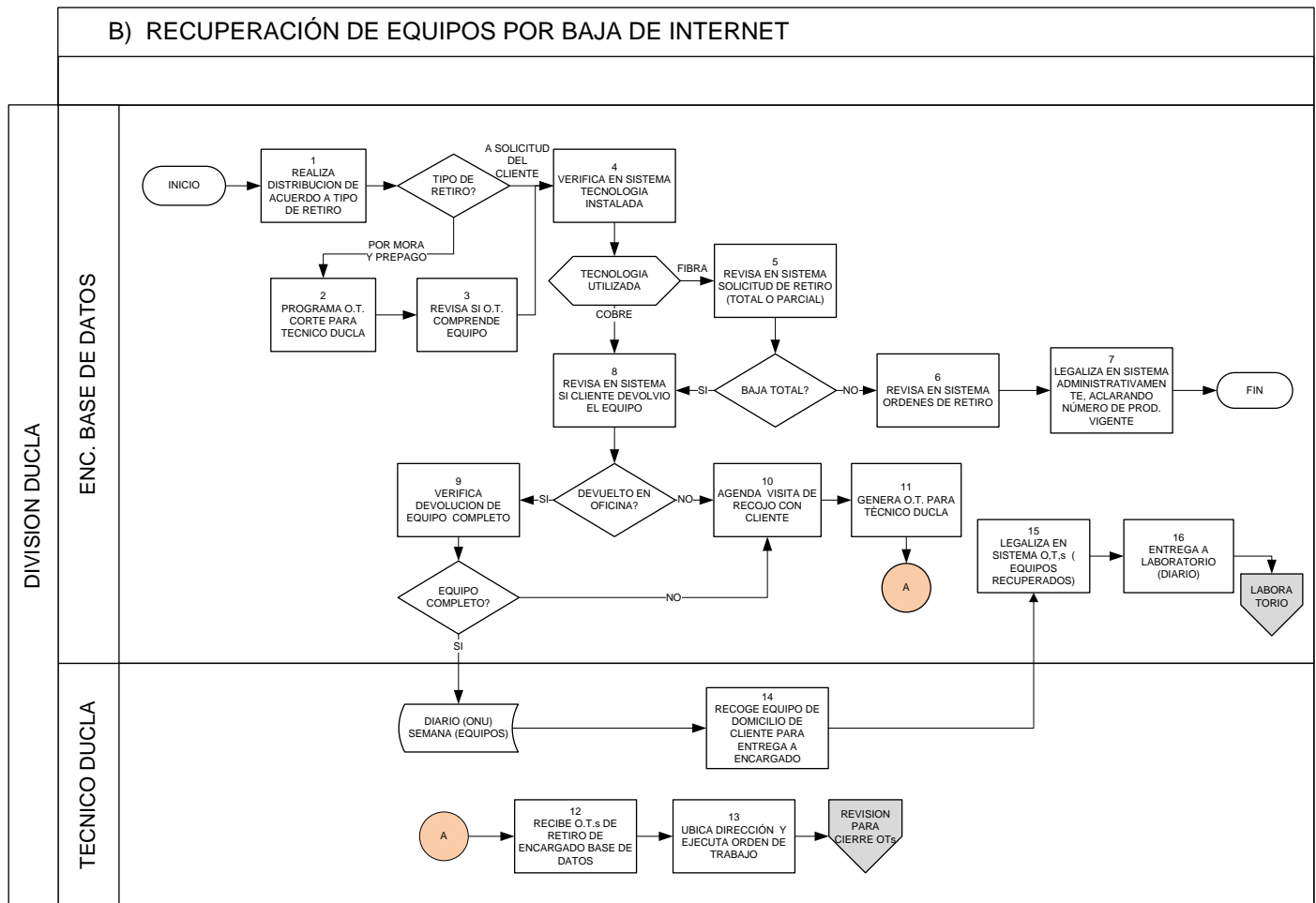
12. **Recibe órdenes de trabajo (retiro) de Encargado de Base de Datos, para su atención.**
13. **Ubica dirección del cliente y ejecuta la orden de retiro,**
  - 13.1 Continúa en inciso E) Revisión para cierra de OT

14. **Recoge equipos del domicilio del cliente para entrega a Encargado Base de datos,**  
14.1. Recoge equipo previo llenado de la hoja de servicios.

### ENCARGADO BASE DE DATOS

15. **Legaliza orden de retiro en sistema (de equipos recuperados),**  
16. **Entrega a diario equipos (GPON/modem) a laboratorio,**  
16.1. Entrega y con esta labor, continuando con laboratorio.

### B) RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA DE INTERNET



### ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

1. **Realiza distribución de acuerdo al tipo de retiro.**
- Si es a solicitud del cliente, continua con paso 4.
  - Si es por mora o pre pago, continua con paso siguiente.

2. **Programa Orden de Trabajo para corte Técnico DUCLA**
3. **Revisa si Orden de Trabajo comprende equipo**
4. **Verifica en sistema tipo de tecnología instalada.**
  - Si es instalación de Fibra, continua con paso 5.
  - Si es instalación de Cobre, continua con paso 8.
5. **Revisa en sistema si solicitud de la baja del servicio es total o parcial.**
  - Si es baja total, continua con paso 8
  - Si es baja parcial, continua con paso siguiente.
6. **Revisa en sistema órdenes de trabajo para baja parcial de servicio**
  - 6.1. Verifica si por lo menos existe un servicio vigente.
7. **Legaliza (administrativamente) orden de retiro en sistema, aclarando n° de producto.**
  - 7.1. Aclara número de producto vigente, concluyendo el procedimiento con la baja parcial de Internet y finaliza.
8. **Revisa en sistema si cliente devolvió equipo.**
  - Si cliente ha devuelto equipo en oficina, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, continua con paso 10.
9. **Verifica devolución de equipo completo.**
  - Si equipo está completo, continua paso 14
  - Caso contrario, continua con paso siguiente.
10. **Agenda con cliente fecha y hora de visita para recojo de equipo**
  - 10.1. Recaba apoyo de equipo administrativo.
11. **Genera orden de trabajo del servicio para técnico de DUCLA.**
  - 11.1. Genera orden y continua en paso 12

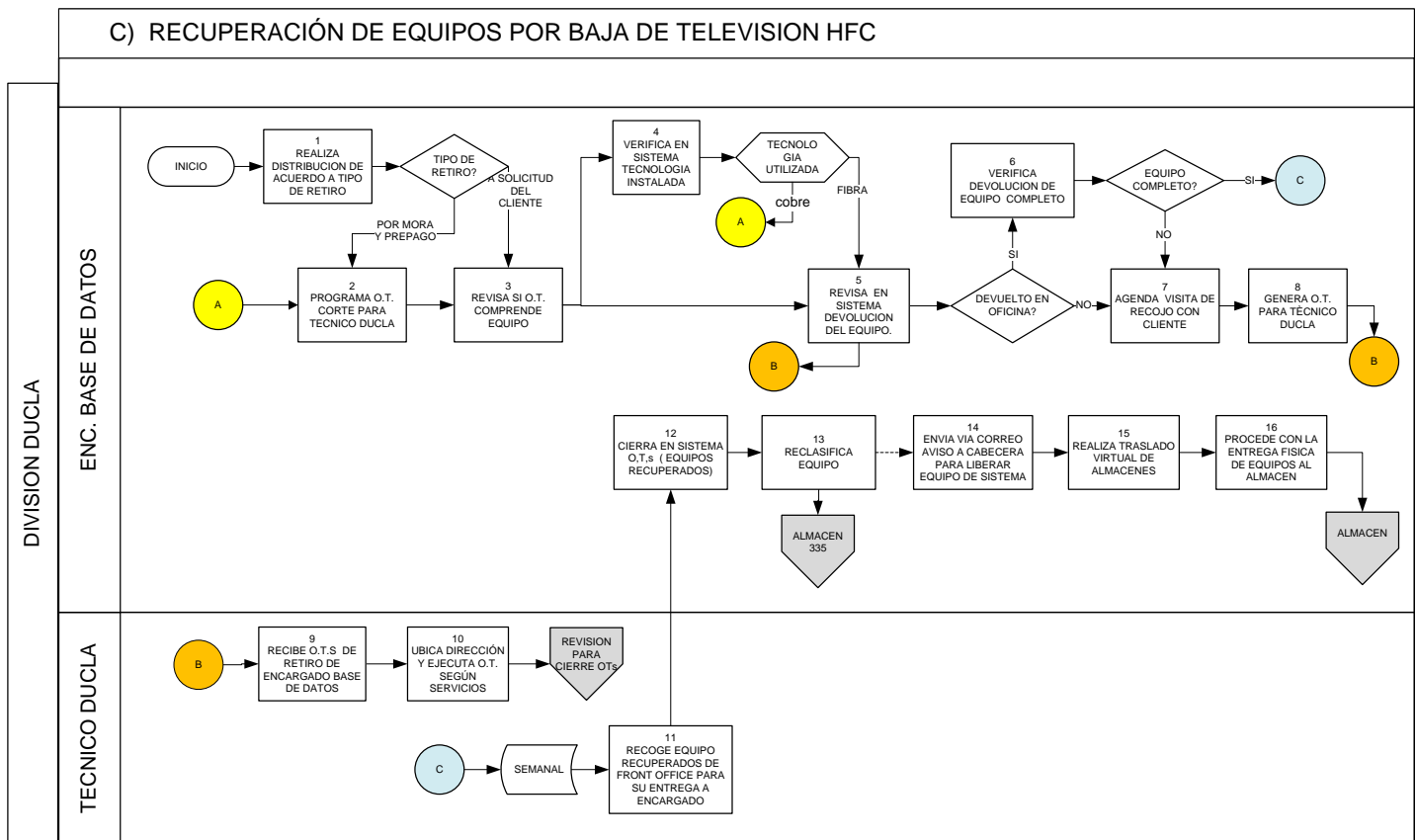
#### **TÉCNICO DUCLA**

12. **Recibe órdenes de trabajo (retiro) de Encargado de Base de Datos, para su atención.**
13. **Ubica dirección del cliente y ejecuta la orden de retiro,**
  - 13.1 Continúa en inciso E) Revisión para cierra de OT
14. **Recoge equipos del domicilio del cliente para entrega a Encargado Base de datos,**
  - 11.1. Recoge equipo previo llenado de la hoja de servicios.

## ENCARGADO BASE DE DATOS

15. Legaliza orden de retiro en sistema (de equipos recuperados),
16. Entrega a diario equipos (GPON/modem) a laboratorio,
  - 16.1. Entrega y con esta labor, continuando con laboratorio.

## C) RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA DE TV CABLE



## ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

1. Realiza distribución de acuerdo al tipo de retiro.
  - Si es a solicitud del cliente, continua con paso 3.
  - Si es por mora o pre pago, continua con paso siguiente.
2. Programa orden de corte para su atención según procedimiento,
3. Revisa si OT comprende equipo

4. **Verifica en sistema tipo de tecnología instalada.**
  - Si es instalación de Cobre, vuelve al paso 2 para corte físico.
  - Si es instalación de Fibra, continua con paso siguiente.
5. **Revisa en sistema si cliente devolvió equipo**
  - Si cliente ha devuelto equipo en oficina, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, continua con paso 6.
6. **Verifica en sistema devolución de equipo completo.**
  - Si equipo está completo, continua paso 8
  - Caso contrario, continua con paso siguiente.
7. **Agenda con cliente fecha y hora de visita para recojo de equipo**
  - 7.1. Agenda con apoyo de equipo administrativo.
8. **Genera orden de trabajo (retiro) para técnico de DUCLA.**

#### **TÉCNICO DUCLA**

9. **Recibe orden de trabajo (retiro) de Encargado de Base de Datos para su atención.**
10. **Ubica dirección del cliente y ejecuta la orden de trabajo del servicio.**
11. **Recoge equipo recuperado de Front office para su entrega a Encargado Base de datos.**

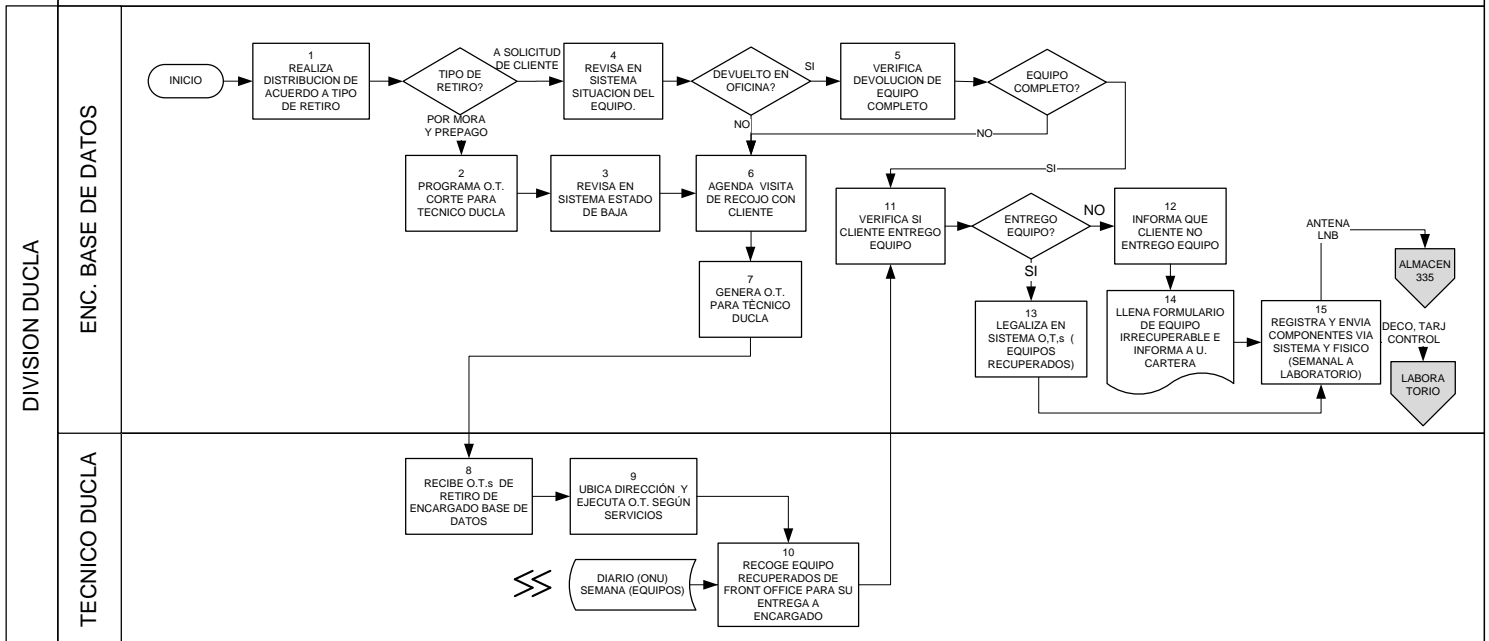
#### **ENCARGADO BASE DE DATOS**

12. **Cierra orden de trabajo en sistema (de equipos recuperados).**
13. **Reclasifica equipos, para su entrega posterior al Almacén (335).**
14. **Envía por correo aviso a cabecera para liberar equipo del sistema.**
15. **Realiza traslado virtual de almacén del técnico al almacén 335,**
  - 15.1. Realiza traslado a fin de regularizar la cuenta e imprime formulario entrega de equipos (Set top Box, Decodificador).
16. **Procede con la entrega física de equipos en almacén 335,**
  - 16.1. Entrega equipos, recaba sello y/o firma de recepción, continuando en inciso E).

#### **D) RECUPERACION DE EQUIPOS POR BAJA TV SATELITAL**



## D) RECUPERACIÓN DE EQUIPOS POR BAJA DE TELEVISION DTH



### ENCARGADO BASE DE DATOS DUCLA

1. **Realiza distribución de acuerdo al tipo de retiro.**
  - Si es a solicitud del cliente, continua con paso 4
  - Si es por mora o pre pago, continua con paso siguiente.
2. **Programa orden de corte para su atención por Técnico DUCLA.**
3. **Revisa en sistema estado de la baja, continuando con paso 6**
4. **Revisa en sistema si cliente devolvió equipo**
  - Si cliente ha devuelto equipo en oficina, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, continua con paso 6.
5. **Verifica devolución de equipo completo.**
  - Si equipo está completo, continua paso 13
  - Caso contrario, continua con paso siguiente.
6. **Agenda con cliente fecha y hora de visita para recojo de equipo**
  - 6.1. Agenda con apoyo de equipo administrativo.
7. **Genera orden de corte del servicio para técnico de DUCLA,**

## **TÉCNICO DUCLA**

**8. Recibe órdenes de trabajo de Encargado de Base de Datos para su atención.**

**9. Ubica dirección del cliente y ejecuta la orden de retiro.**

**10. Recoge equipos del domicilio de cliente para su entrega a Encargado Base de datos,**

10.1. Recoge equipos, indicados en orden de trabajo.

**11. Verifica si cliente no entrega el equipo de propiedad de COMTECO.**

- En caso de que cliente entrega equipo, al paso 13.
- Caso contrario, al paso siguiente

**12. Informa que cliente no entregó equipo de propiedad de COMTECO**

12.1. Entrega orden de trabajo no ejecutada, continuando en paso 14

Nota: Según Contrato de Comodato, el cliente que no devuelve el equipo, debe ser registrado en Central de Riesgos por el costo del equipo.

## **ENCARGADO BASE DE DATOS**

**13. Legaliza en sistema Cierra orden de trabajo, de equipos recuperados.**

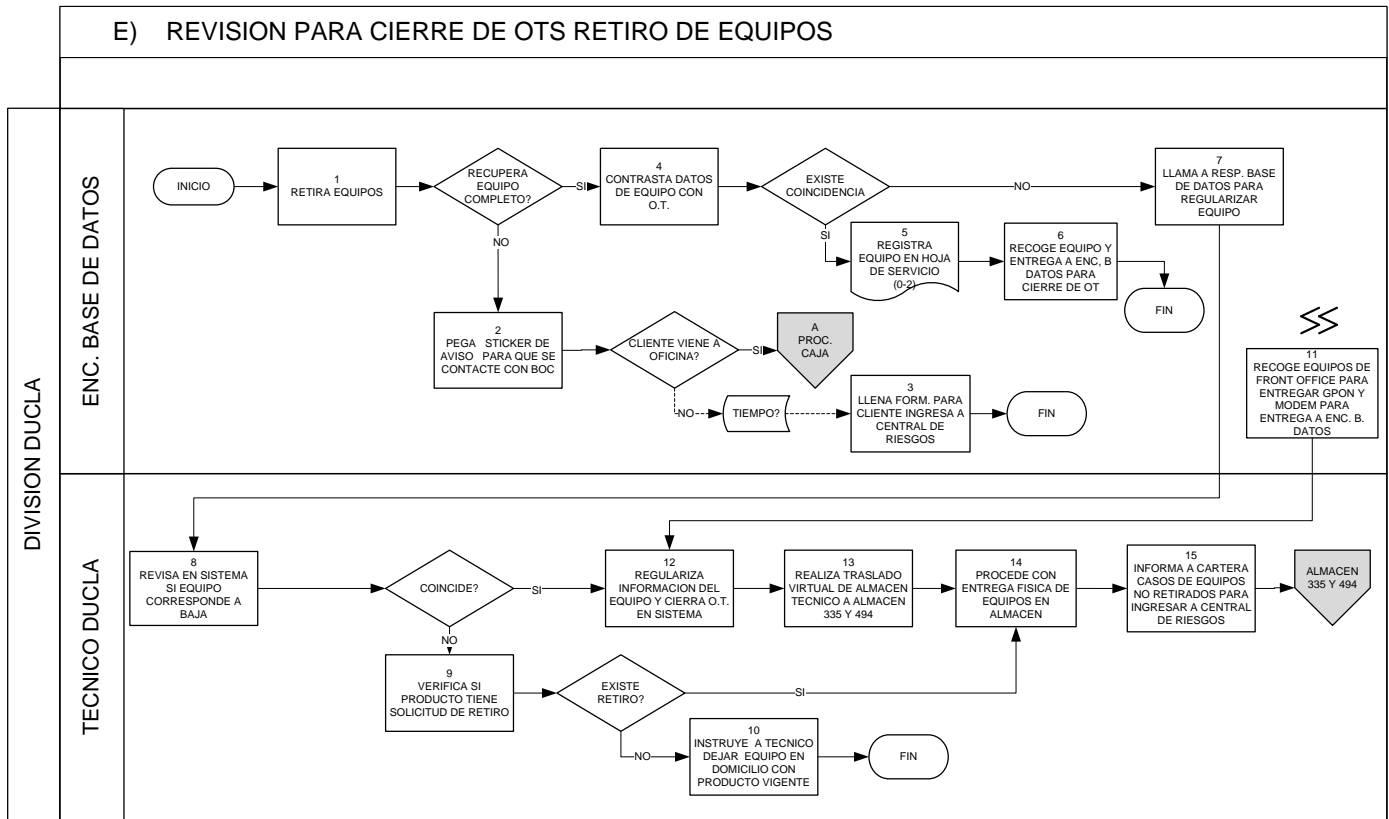
**14. Llena formulario de baja de equipo irrecuperable e informa a Unidad Cartera.**

- 14.1. Llena formulario de baja equipo extraviado o irrecuperable con datos de equipo
- 14.2. Elabora informe Solicitando a Unidad Cartera registrar a clientes deudores de equipos de COMTECO R.L. en Central de Riesgos.
- 14.3. Envía a Activos Fijos formulario y copia de informe.

**15. Registra y envía componentes vía sistema y físico semanal a laboratorio**

- 15.1. Realiza traslado virtual de almacén del técnico al almacén 335 (para el caso de antenas y LNB), y Decodificador, tarjeta y control a Laboratorio 491.
- 15.2. Procede con la entrega física en almacén 491, recabando sello y/o firma de recepción, continuando en inciso E).

## **E) CIERRE ORDENES DE TRABAJO RETIRO DE EQUIPOS POR BAJA**



## TÉCNICO DUCLA

1. **Retira equipos del domicilio del cliente para su entrega a Encargado de Base de datos,** previo llenado de la hoja de servicios, verificando:
  - 1.1. Retira equipos DAU y PCU de domicilio del cliente en servicio inalámbrico telefonía básica.
  - 1.2. Retira equipo modem en servicio de internet
  - 1.3. Retira equipo Gpon en caso de fibra optica
  - 1.4. Retira equipo set top box, decodificador en servicio Tv cable HFC
  - 1.5. Retira antenas y LNB), y Decodificador, tarjeta y control remoto en el servicio Tv cable DTH.
  - 1.6. Verifica si el equipo está completo:
    - En caso de que el equipo está completo, al paso 4
    - Caso contrario, al paso siguiente.
2. **Pega sticker de aviso para que se contacte con la Unidad Front Office,**
  - 2.1. Verifica si el cliente va a la oficina:
    - En caso de que el cliente va a la oficina, direcciona a cliente a Cajas COMTECO.
    - Caso contrario, define el tiempo para regularizar,
3. **Verifica que cliente ingresa a central de riesgos, finalizando**

**4. Contrasta datos de equipo con la orden de trabajo, verificando si existe coincidencia:**

- En caso de que existe coincidencia, al paso siguiente.
- Caso contrario, al paso 7

**5. Registra equipo en hoja de servicio**

**6. Recoge equipo y entrega a Encargado Base de datos; finalizando**

**7. Llama a Responsable Base de datos para regularizar equipo.**

**ENCARGADO BASE DE DATOS**

**8. Revisa en sistema si equipo recuperado corresponde a la baja solicitada.**

- Si existe coincidencia de datos, continua con paso 11
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

**9. Verifica si producto tiene solicitud de retiro.**

- Si existe solicitud de retiro, continua con paso 11
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

**10. Instruye a técnico dejar equipo en domicilio de cliente**

10.1 Deja equipo porque se encuentra con producto vigente.

**TÉCNICO DUCLA**

**11. Recoge de oficina Front Office equipos recuperados**

11.1. Recoge equipos recuperados (Diario los ONU y semanal los modem), para su entrega a Encargado de Base de Datos.

**ENCARGADO BASE DE DATOS**

**12. Cierra orden de trabajo en sistema para regularizar equipo.**

**13. Realiza traslado virtual de almacén del técnico al almacén 335 y 494**

13.1. Realiza traslado de almacén del técnico al almacén 335 y 494 (Laboratorio), a fin de regularizar la cuenta e imprime formulario entrega de equipos (módems).

**14. Procede con la entrega física de equipos al almacén 335 y 494**

14.1 Procede con entrega física de equipos (Laboratorio), solicitando sello y/o firma de recepción.

15. **Informa a Unidad Cartera (vía Email) la no recuperación de equipos para ingresar a cliente a central de riesgos.**
  - 15.1. Llena formulario de baja equipo extraviado o irrecuperable con datos de equipo
  - 15.2. Elabora informe Solicitando a Unidad Cartera registrar a clientes deudores de equipos de COMTECO R.L. en Central de Riesgos.
  - 15.3. Envía a Activos Fijos formulario y copia de informe.
  - 15.4. Informa para la inclusión a central de riesgos (dentro de los plazos establecidos), con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

| Nombre Documento              | Tipo de documento (*) | Manual o automatizado | Ejemplares |       |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------|
|                               |                       |                       | Original   | Copia |
| Orden de Trabajo              | F                     | M                     | 1          | 1     |
| Hoja de Servicio              | F                     | M                     | 1          | 2     |
| Formulario Entrega de Equipos | F                     | M                     | 1          | 1     |

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

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

|                           | QUÉ   | CÓMO                          | DÓNDE          | QUIÉN                      | CUANDO     |
|---------------------------|---|-------------------------------|----------------|----------------------------|------------|
| <b>OBJETO DE MEDICIÓN</b> | Atender la recuperación de equipos y su correspondiente registro en sistema   | Revisión en sistema Smartflex | División DUCLA | Encargado de Base de Datos | Permanente |
| <b>FÓRMULA</b>            | $\frac{\text{Total de equipos recuperados efectivamente}}{\text{Total visitas agendadas para recojo de equipos}} * 100$ |                               |                |                            |            |
| <b>PARÁMETROS</b>         | Mayor o igual a 80 % Aprobado<br>Menor a 80% Observado  |                               |                |                            |            |

### IV. ANEXO.