

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	11
IV	ANEXOS	12

APROBADO

DIV. PROVISIÓN Y ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS

ELABORADO**POR:** Deptos. Centros de Operaciones Zonal
Gestión de Calidad
FECHA: Junio 2015(ig, mlq)**VERSIÓN Nº 1****POR:** Gestión de Calidad**FECHA:** Junio 2016

(ml)

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE DAÑOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportunamente Reportes de Daños de los distintos servicios que ofrece la Empresa: Telefonía Básica, Internet Banda Ancha, Televisión por Cable, Tv DTH y Tv Digital

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la impresión de la Orden de Trabajo, hasta el cierre de la misma en sistema.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefes Departamentos Centros de Operaciones Zonales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios
- b) Departamento Redes de Acceso
- c) Departamento de Ventas

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Diagnóstico y Soporte Técnico (TEC-DPA-P02)	

f) DEFINICIONES

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

Att.- Parámetro de atenuación en modem

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

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.

Circuito abierto.- Uno o dos conductores están rotos o desconectados en algún punto de la red o acometida

Corto circuito.- Dos conductores están unidos entre sí o están en contacto con un cuerpo metálico

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

Línea tierra.- Uno o dos conductores hacen contacto con un cuerpo extraño

LNB.- Receptor de antena

Mantenimiento por Humedad.- Uno o dos conductores están sometidos a humedad

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.

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

OSS.- Módulo que Soporta el Sistema Operacional del Smartflex.

Reporte de daño Técnico (R.D.T.).- Documento generado por sistema a solicitud del cliente, donde se detalla el daño y que debe ser atendido para restablecer el servicio.

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.

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.

SNR.- Parámetro de señal a ruido en modem

Técnico Multiservicios.- Técnico de Planta Externa (Div. 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.

II. OPERATORIA

(Del procedimiento Diagnóstico de Daño)

A) IMPRESIÓN DE ORDENES DE TRABAJO

Supervisor Administrativo Centro de Operaciones Zonal

1. Ingresa a Sistema Smartflex módulo ORPDO, para asignar Reportes de Daño Técnico (R.D.T.) a cada Unidad de Trabajo, de acuerdo a sector correspondiente
 - En caso de reasignación de R.D.T. , continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 3
2. Incumple Reportes de Daño Técnicos no ejecutados (Módulo ORDOP/ ORPDO) para reasignación

3. Imprime Reporte de Daño Técnico (módulo ORCAO)
4. Ingresa a módulo ORREP y transporta a Excel (Ver Anexo 2) e imprime "Planilla Resumen de Trabajos Asignados" por Unidad de Trabajo.
5. Distribuye Reportes de Daño Técnico impresos y planilla de trabajos asignados a tableros

Técnico Multiservicios

6. Recoge de su tablero individual Reportes de Daños Técnicos y planilla resumen
7. Controla con planilla Excel los Reportes de Daños Técnicos asignados y verifica
 - a) En caso de Faltar algún Daño, continua con paso siguiente
 - b) En caso de no corresponder a la Unidad de trabajo, continua con paso 9
8. Solicita a Supervisor Administrativo imprimir el Reporte de Daño Técnico faltante, continuando con paso 10
9. Devuelve a Supervisor Administrativo para su redistribución a Unidad correspondiente
10. Programa recorrido de acuerdo a servicio o prioridad (ruteo).

Operador Centro de Operaciones Zonal

11. Procede según servicio
 - Si es **Telefonía Básica**, continua con inciso B)
 - Si es **Banda Ancha**, continua con inciso C)
 - Si es **Tv Cable**, continua con inciso D)
 - Si es **TV DTH**, continúa con inciso E) paso 8
 - Si es **TV Digital**, continúa con inciso F)

B) TELEFONIA BÁSICA

Técnico Multiservicios

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento de telefonía básica. Por lo general los más recurrentes son los siguientes
 - circuito abierto,
 - corto circuito,
 - línea tierra,
 - humedad,
 - ruido en línea,
 - falla en multiplexores
 - falla en central
 - falla red inalámbrica
2. Revisa cruzada en armario para detectar problema
 - Si es falla en acometida, continúa con paso siguiente
 - Si es lado primario o secundario redes, continúa con paso 8
3. Repara falla revisando empalme y/o cambiando dispersión.

- Si la falla es en domicilio de cliente, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario continúa con paso 12
4. Pregunta por cliente en domicilio
 - Si cliente no se encuentra en domicilio, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario continua con paso 7
 5. Comunica a Centro de Operaciones, "Abonado ausente", para convertirse el R.D.T. en "Pendiente".
 6. Pega en la puerta o lugar visible "Sticker" (aviso de visita), en cumplimiento y como evidencia de su presencia, retornando a paso 2
 7. Repara falla en interior domicilio, continuando con paso 12
 8. Verifica si existe borne disponible para realizar cambio de datos
 - Si existe datos disponibles, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 10
 9. Cambia datos técnicos interactuando con Mesa de Pruebas para actualización de datos técnicos en sistema.
 - Si falla ha sido solucionada, continua con paso 11
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
 10. Llama a Centro de Operaciones para derivar a Redes, detallando datos técnicos, tipo de falla y nombre de Técnico que está derivando, continuando con procedimiento Asignación de Datos (Redes)
 11. Registra en R.D.T. nombre de Técnico de Mesa de Pruebas al que ha dictado los nuevos datos
 12. Comunica trabajo concluido dictando a Centro de Operaciones Zonal número de R.D.T. para legalización (cierre) , continuando con inciso G)

C) INTERNET BANDA ANCHA

Técnico Multiservicios

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento del servicio de Internet. Por lo general los más recurrentes son:
 - Cortes frecuentes (empalmes, derivados, redes (primario o secundario), continúa con paso 2
 - Link parpadeando (pasada en MDF, acometida, puerto ADSL, Modem dañado, unisplitter) continua con paso 9
 - Ruido en línea (derivados, microfiltros) continua con paso 13
 - Modem dañado

CORTES FRECUENTES

2. Ubica domicilio de cliente y revisa parámetros en Modem (SNR y Att)

3. Procede a revisión de empalmes, acometida y derivados
 - Si soluciona, continua con paso 12
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
4. Acude a MDF y revisa primario y secundario
 - Si soluciona, continua con paso 6
 - Caso contrario continua con paso siguiente
5. Cambia puerto (solicitando puerto a Laboratorio para realizar cambio) coordinando con Unidad Soporte Multimedia
6. Retorna a domicilio y realiza prueba de navegación o llama a Laboratorio para confirmación de parámetros
 - Si persiste problema, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con inciso G)
7. Realiza prueba con modem propio para levantar el servicio (parámetros correctos) , confirmando falla de modem de cliente, continuando con inciso G)

LINK PARPADEANDO

8. Revisa en Central MDF que bloque y puerto tenga unisplitter - cruzada,
 - Si puerto no cuenta con unisplitter , continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 12
9. Habilita continuidad de primario y secundario
 - Si no existe continuidad, prosigue con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 3
10. Cambia borne según procedimiento de Telefonía Básica
11. Realiza pruebas de navegación, confirma parámetros correctos y registra en R.D.T., continuando con inciso G)

RUIDO EN LINEA

12. Identifica domicilio y verifica conexión de microfiltros en derivados
 - Si esta correcta la conexión, retorna a paso 3
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
13. Corrige, cambia o aumenta conexión de microfiltros
14. Realiza pruebas de navegación, confirma parámetros correctos y registra en R.D.T., continuando con inciso G

MODEM DAÑADO

Encargado de Almacén

1. Entrega Equipos modem (equipos de reserva no configurados) a Técnico de PAS con Orden de Trabajo manual, para cambios en casos de necesidad.
2. Recaba firma de Técnico en Vale de Salida en conformidad a equipos recibidos.

Agente Help Desk

3. Atiende reporte de daño y realiza actividades de soporte para dar solución al problema que plantea el cliente.
 - Si soluciona el problema, concluye el procedimiento
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
4. Deriva el reclamo a través del sistema, el reclamo a Centro de Operaciones para revisión de la red

Operador Centro de Operaciones

5. Ingresa a sistema y genera Orden de Trabajo para Técnico Multiservicios

Técnico Multiservicios

6. Recoge orden de trabajo y realiza trabajos de mantenimiento correctivo.
 - Si requiere cambio de equipo, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a inciso B.
7. Configura un nuevo equipo modem (equipo de reserva que se encuentra en blanco), para proceder a cambio de equipo dañado.
8. Realiza pruebas de funcionamiento hasta restablecer el servicio, interactuando con técnico asesor Multimedia.
9. Registra en O.T número de MAC del nuevo equipo instalado y MAC del equipo recogido, para luego dictar a Centro de Operaciones para cierre de O.T. en sistema,
10. Entrega equipo modem dañado al Almacén, según procedimiento Administración y uso de materiales y equipos (paso 15).

Operador Centro de Operaciones

11. Recibe órdenes de trabajo ejecutadas por el técnico para regularización de equipos y materiales utilizados y su respectivo cierre en sistema de acuerdo a inciso G
12. Ubica en sistema (módulo ORCAO), orden de trabajo dictado por técnico

13. Ingresa sistema (módulo TTCAD), actualiza tipo de daño, generando otro reporte de daño para realizar el cambio de equipo (descargo del equipo Almacén del técnico).
14. Ingresa a módulo ORCAO y cierra orden de trabajo con equipo cambiado, archiva documentos

Encargado de Almacén

15. Recaba firma del técnico en Formulario Transferencia entre Almacenes, por la entrega del equipo dañado que ha sido recogido del domicilio del cliente.
16. Ingresa a sistema (módulo ORCOR) y transfiere equipo modem dañado a su almacén, para liberar al Técnico del equipo devuelto.

D) TV CABLE

Técnico Multiservicios

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento del servicio de TV Cable
 - Si es señal granulada en Tv, continúa con paso 2
 - Sin señal en todos los puntos, continua con paso 6
 - Sin señal en un punto, continua con paso 7

SEÑAL GRANULADA

2. Revisa y/o cambia Splitters de instalación interna, conectores RG6
 - Si continua la falla, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con inciso G)
3. Revisa acometida desde Tap
 - Si persiste falla, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con inciso G)
4. Cambia de boca en Tap
 - Si persiste falla, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con inciso G)
5. Llama a Centro de Operaciones Zonal para derivar R.D.T. a Redes Coaxiales, concluyendo el procedimiento

SIN SEÑAL EN TODOS LOS PUNTOS

6. Revisa Splitter principal
 - Si persiste falla, retorna a paso 3
 - Caso contrario, continua con inciso G)

SIN SEÑAL EN UN PUNTO

7. Revisa instalación interna (splitter, red de distribución interna)

- Si persiste falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con inciso G)

8. Cambia cables y conectores, continuando con inciso G)

E) TV DTH

Técnico Cabecera

1. Recibe reclamo TV DTH mediante sistema Smartflex (Módulo TTCAD)
2. Procede de acuerdo a tipo de reclamo :
 - Si debe realizar asistencia técnica al cliente vía teléfono, continúa con paso siguiente
 - Si debe realizar procesos de actualización o re inicialización del decodificador continúa con paso 4
3. Otorga asistencia a cliente respecto a características de sus equipos, (decodificador, control remoto, televisor), servicios, facilidades y otros, continuando con paso 5
4. Realiza refresh o reset del decodificador de acuerdo a la magnitud del daño (en caso de que el decodificador pierda señal, se desconfigure u otras fallas), ingresando número de producto del cliente, en sistema Smartflex (TTCAD)
5. Establece comunicación con cliente para confirmar que el servicio TV DTH esté funcionando.
 - Si servicio TV DTH, se encuentra funcionando, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 7
6. Cierra reclamo en sistema, concluyendo el procedimiento
7. Envía reclamo a Depto. Centro de Operaciones (Div. PAS), retornando a inciso A

Técnico Multiservicios

8. Procede a alineación de antena y LNB (receptor de antena), en caso de que los niveles de potencia y calidad estén bajos
9. Revisa cable de antena hacia decodificador, conectores y otros
10. Revisa falla en control remoto
11. Revisa decodificador
 - Si decodificador presenta fallas (quemado, no enciende, etc.), continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con inciso G)
12. Establece comunicación con Laboratorio indicando decodificador con falla (continua con procedimiento Laboratorio)
13. Comunica a cliente que retornará al día siguiente con nuevo decodificador

14. Retorna a Centro de Operaciones y devuelve decodificador fallado en Almacén
15. Recoge de Almacén decodificador nuevo con nuevo R.D.T. (al día siguiente)
16. Retorna a domicilio de cliente, con nuevo decodificador
17. Conecta nuevo decodificador y dicta R.D.T. ejecutado para su legalización, continuando con inciso G).

F) TV DIGITAL

Técnico Multiservicios

17. Revisa la acometida desde el Tap hasta el equipo terminal del cliente (tap, splitter, instalación interna, enchufes, etc.).
 - Si soluciona problema, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 3.
18. Dicta a Centro de Operaciones O.T: ejecutada para su respectivo cierre, continuando con inciso G)
19. Revisa equipo decodificador Tv Digital y determina estado del equipo
 - Si equipo tiene problemas, continua con paso
 - Caso contrario, continua con paso 5
20. Indica a cliente pasar por oficina Central Plataforma de Servicio al Cliente , con equipo decodificador Tv Digital
21. Devuelve O.T. para su atención en Redes, continuando con procedimiento mantenimiento de Redes.

G) RECEPCIÓN Y CIERRE DE ÓRDENES

Técnico Multiservicios

1. Retorna a Centro de Operaciones Zonal a final de jornada y entrega Reportes de Daños Técnicos ejecutados a Operador
2. Coloca en su tablero Reportes de Daños Técnicos no ejecutados para su asignación en jornada siguiente

Operador Centro de Operaciones Zonal

3. Recibe Reportes de Daños del técnico (ejecutados, anulados, abonado ausente y derivadas a Redes)

- Si el Reporte de Daño Técnico ha sido ejecutado, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 3 inciso A)
4. Ticea legalización de cierre de R.D.T. en sistema (módulo ORCAO-ORDOP), realiza descargo de materiales y equipos (si existiera) en módulo ITEMS
 5. Archiva Reporte de Daños
 6. Reenvía Reporte de Daños vía sistema a Depto. de Redes para su reparación

Jefe de Departamento Centro de Operaciones Zonal

7. Emite informe mensual de labores y cumplimiento de POA a Jefe Div. PAS
 - Original a Jefe Div. PAS
 - Copia para archivo

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

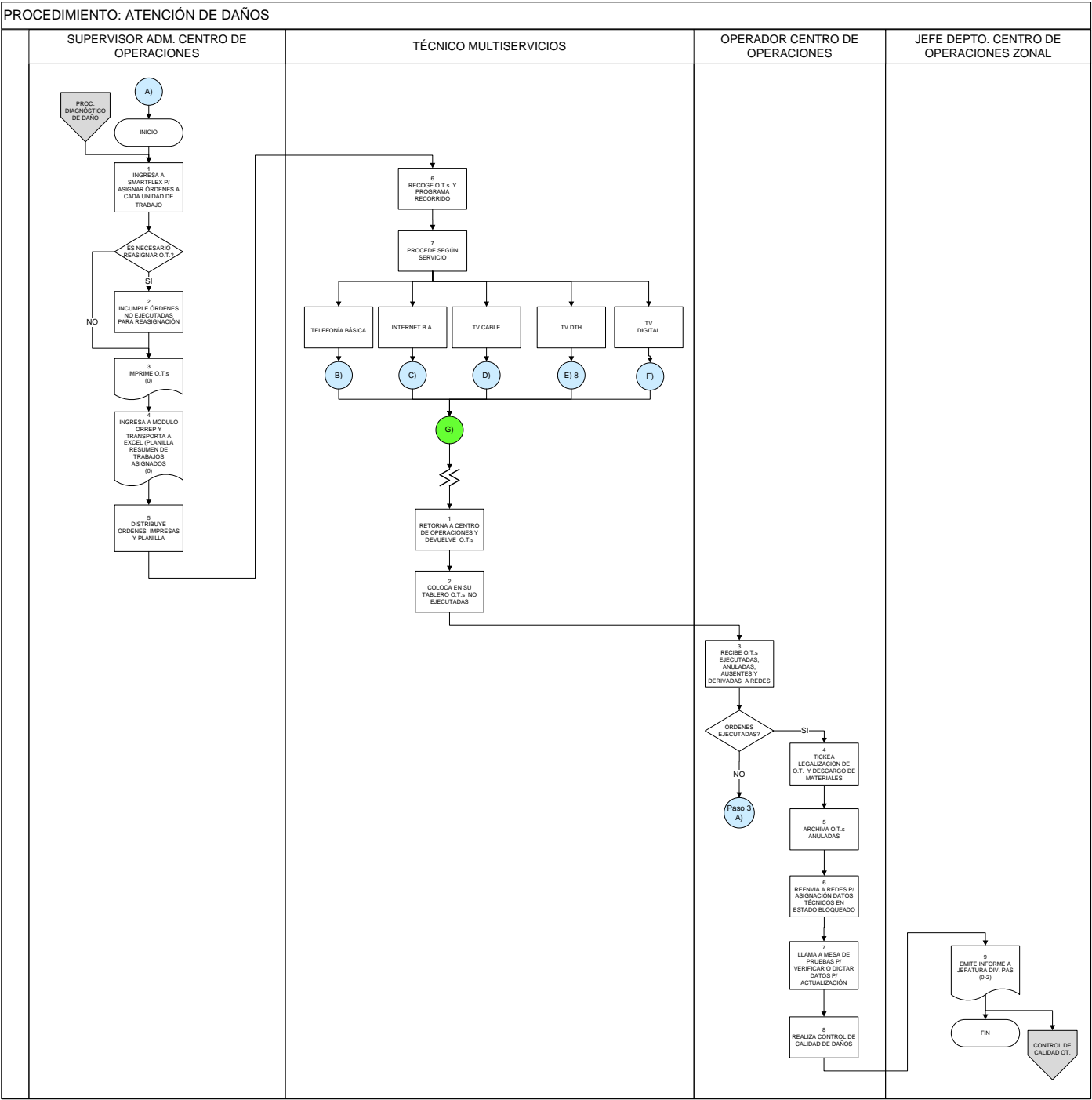
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Orden de trabajo	F	A	1	0
Planilla Resumen de Trabajos Asignados	F	M	1	0
Informe a Jefatura Div. PAS	F	M	1	1

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

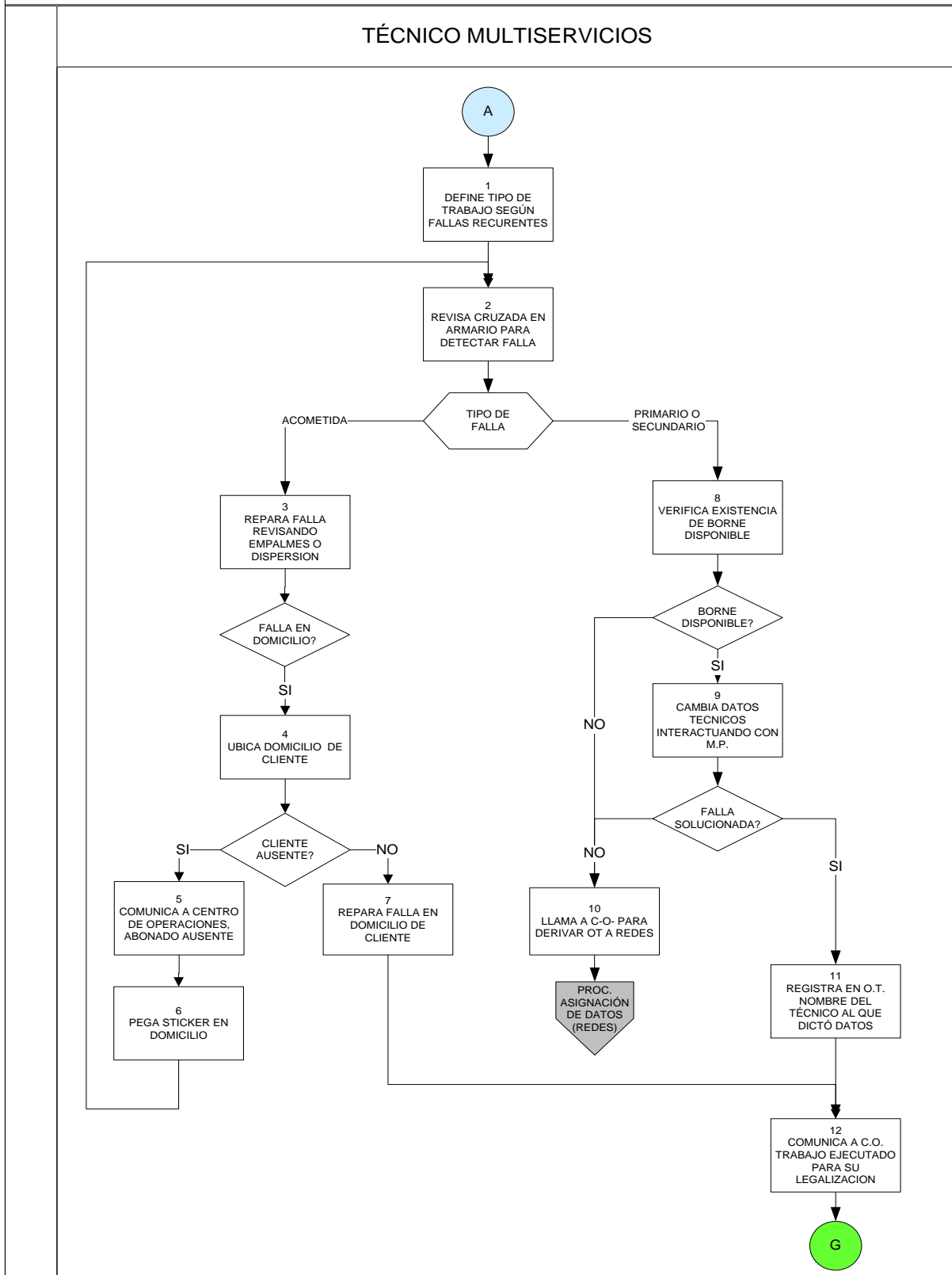
2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de reparación de daños	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
FÓRMULA	Telefonía Básica-Internet -Tv Cable: $\frac{\text{Total daños reparados}}{\text{Total daños reportados}} * 100$				
PARÁMETRO	85% atendidos dentro las 24 hrs.				

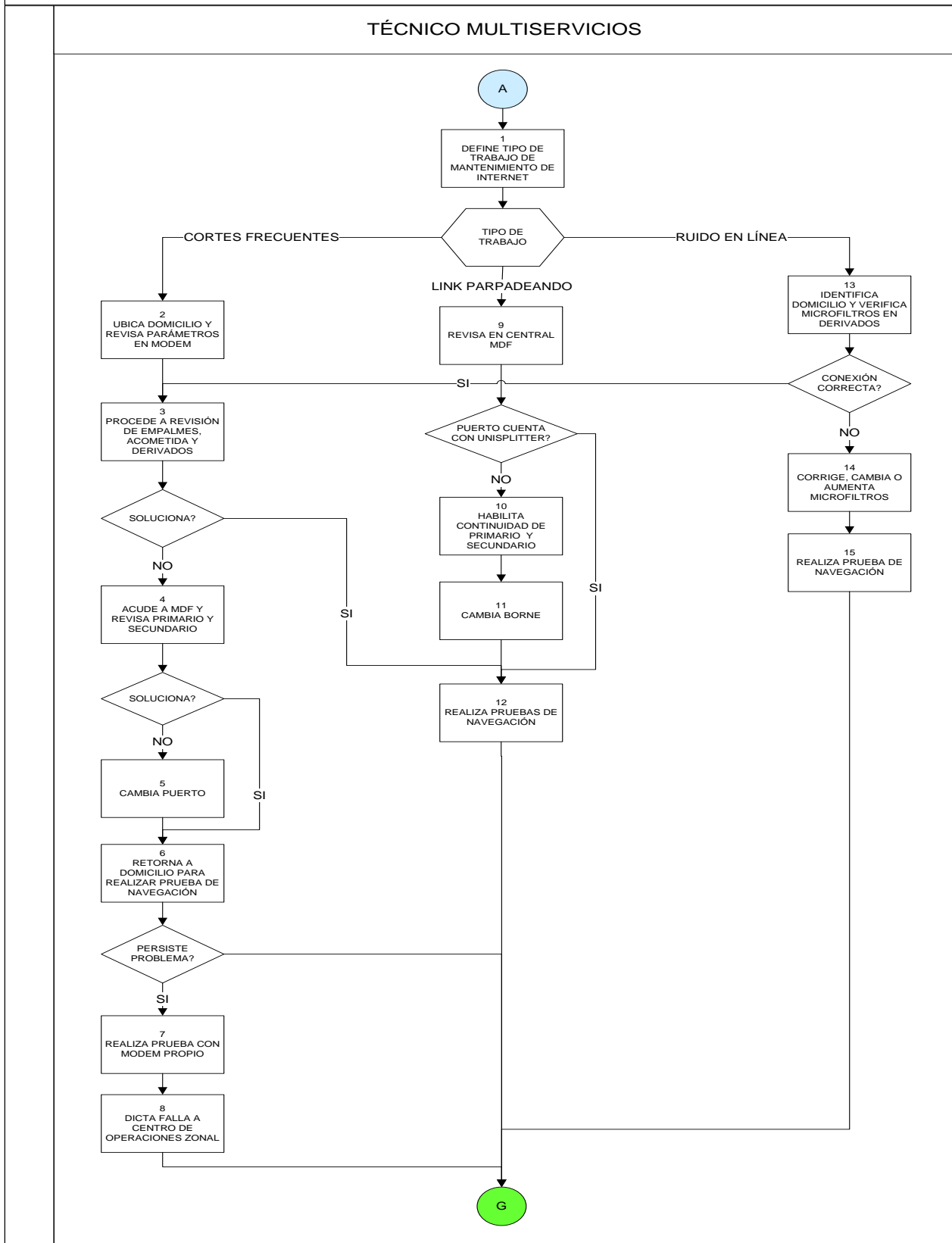
IV. ANEXOS
Anexo 1.- Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DAÑOS B) TELEFONÍA BÁSICA

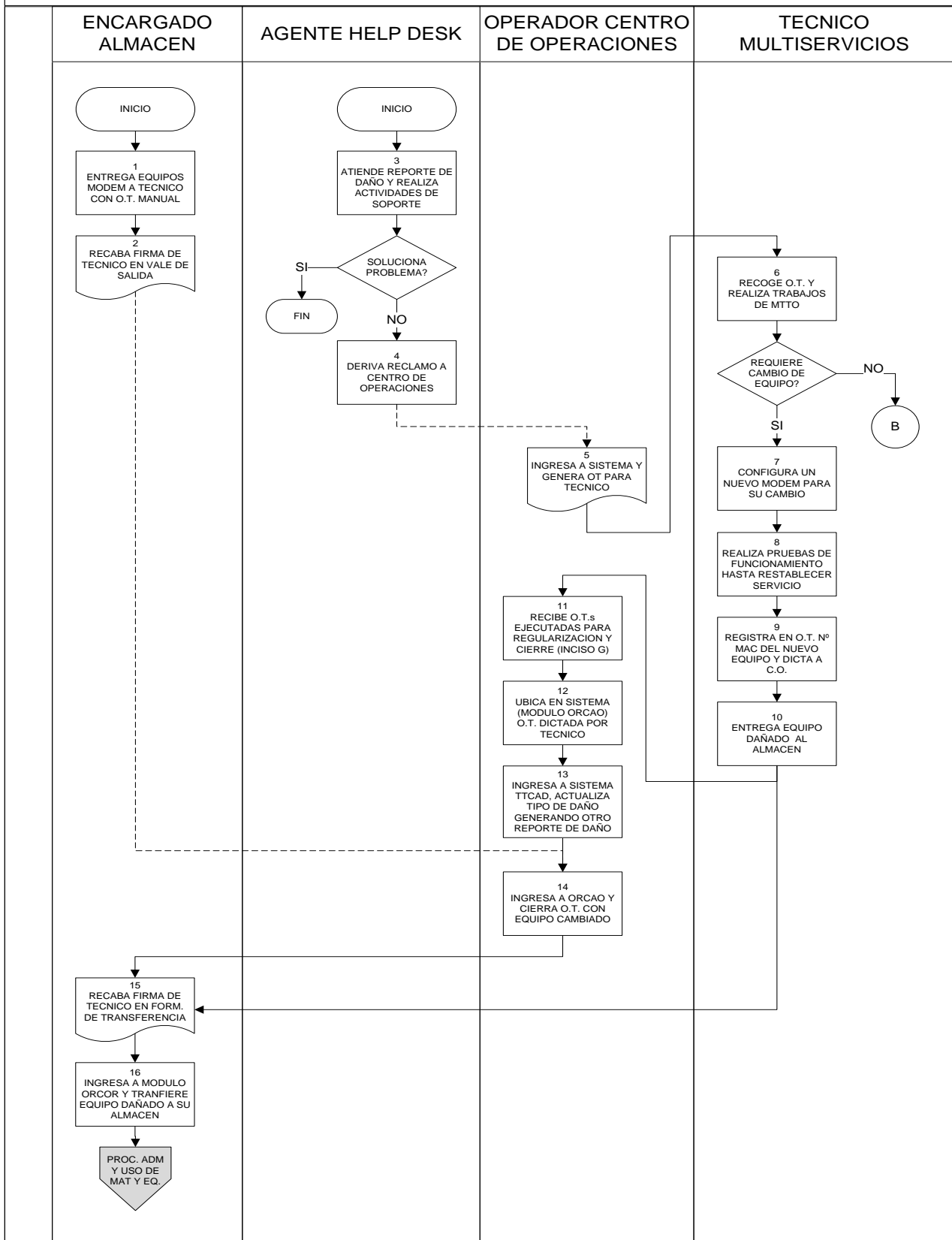


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DAÑOS - C) INTERNET BANDA ANCHA



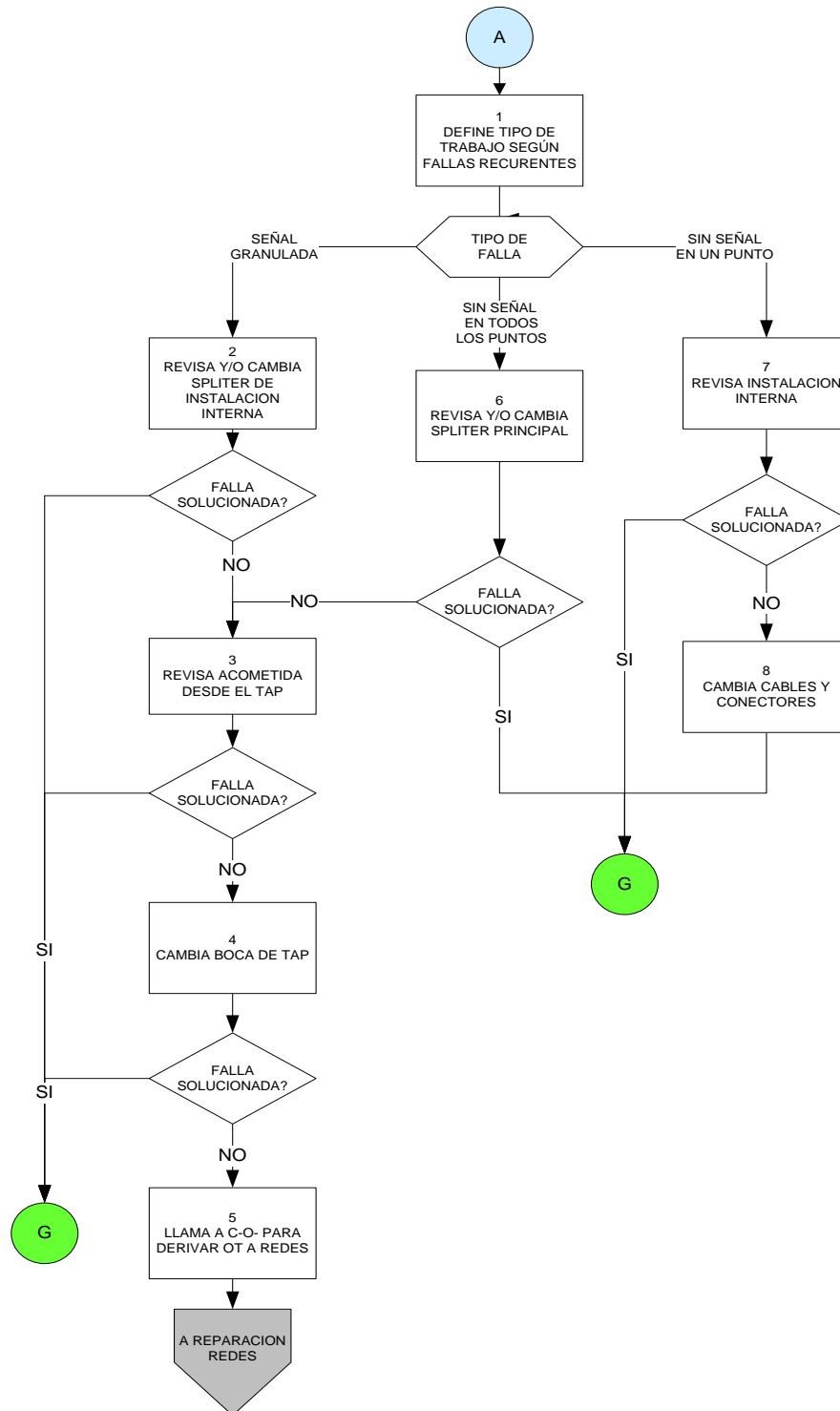
PROCEDIMIENTO ATENCION DAÑOS

C1) INTERNET BANDA ANCHA: CAMBIO DE EQUIPO

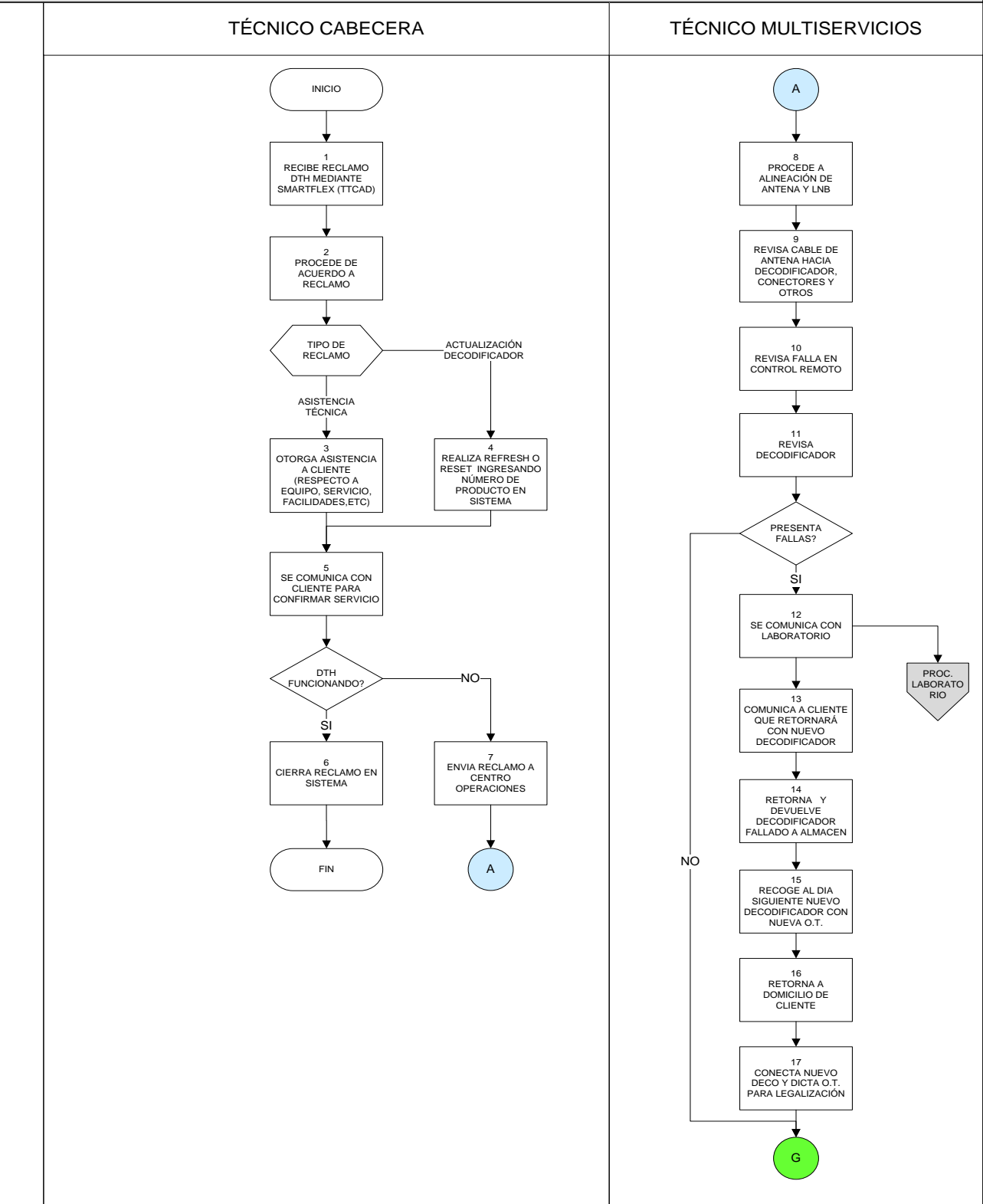


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DAÑOS - D) TV CABLE

TECNICO MULTISERVICIOS

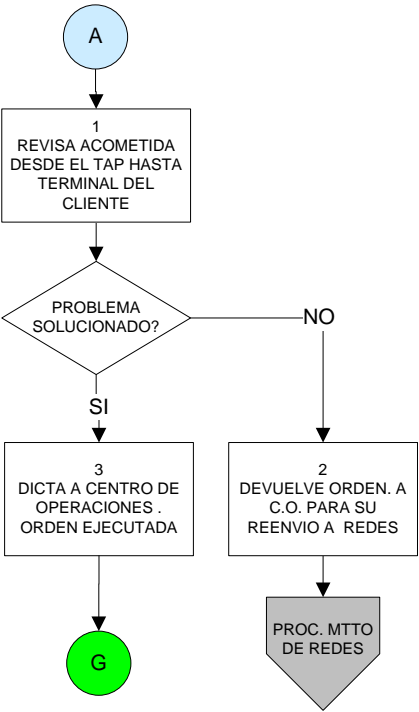


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DAÑOS
E) RECLAMOS TV DTH



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DAÑOS F) TV DIGITAL

TECNICO MULTISERVICIOS



Anexo 2.- 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								