

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ELABORADO

POR: NOC
Div. Gestión de la Calidad
FECHA: Septiembre 2008

ig

VERSIÓN N° 4

POR: Gestión de la Calidad
Jefe Div. Núcleo Datos y Video
FECHA: Agosto 2015

mlq

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

DIFUSIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS DE GERENCIA TÉCNICA PARA DISPONIBILIDAD DE RED

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades destinadas a centralizar en el NOC actividades de difusión de problemas técnicos, canalizando de manera oportuna, la solución de problemas en las diferentes Plataformas de la empresa (*excepto Tv Cable y Centrales Siemens, Nortel, Ericsson de TB*).

c) ALCANCE

Se inicia con la detección de algún problema o recepción de reclamo técnico y concluye con el cierre de Difusión y emisión de informe a Ámbito Regulatorio (ATT).

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

División Núcleo de Datos y Video.

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Gerencia Técnica
- b) División Núcleo de Datos y Video
- c) División de Transporte
- d) División Redes de Acceso
- e) Departamentos dependientes de GT
- f) Proveedores

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Contingencias (GG-INS-MPD-G01)	Del Incidente a la Resolución (OSS-DPE-P04)

f) DEFINICIONES

Difusión de apertura: Formulario del Sistema de Mantis que se abre cuando se detecta un problema, contiene información parcial del problema.

Difusión de cierre: Formulario del Sistema de Mantis que se llena cuando se detecta la solución de un problema, cuenta con información COMPLETA del problema.

Difusión de información: Formulario del Sistema de Mantis que se llena cuando el problema ocurrido es de poca duración y no da tiempo a generar una apertura y cierre del formulario de difusión.

Escalamiento.- Niveles de responsabilidad, que van ascendiendo de acuerdo a la complejidad del problema detectado.

NOC.- Networking Operation Center. Unidad de Trabajo dependiente de Gerencia Técnica.

Reporte de incidentes: Resumen diario, donde se muestran las difusiones y problemas del día.

Responsable Técnico de Plataforma.- Funcionario que pertenece a Gerencia Técnica, que puede responsabilizarse del problema presentado, coordinando actividades necesarias hasta la solución del problema.

SDH, (jerarquía digital síncrona), conjunto de protocolos de transmisión de datos, necesidad de sistemas más flexibles y que soporten anchos de banda elevados.

II. OPERATORIA

Unidad Detectora de problema técnico (cualquier Unidad de la empresa)

1. Detecta problema técnico, por los medios que a continuación se detalla:
 - Generado mediante reclamo de cliente,
 - Detectado por técnicos de Gerencia Técnica,
 - Detectado por técnicos de Regionales,
 - Por problemas en fibra óptica, SDH, Energía y Centrales
 - Sistemas de Monitoreo (What's Up u otros).
 - Otros.

Informa de manera inmediata al NOC, vía teléfono, números 800-13-0000, 4526505.

Agente NOC

2. Recepciona aviso del problema técnico (telefónica, e-mail, sistema, verbal, etc.).
 - Si problema ha sido solucionado, continúa en paso 7
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
3. Establecer comunicación con Responsables Técnicos de Plataforma, sobre el problema detectado, en base a responsabilidades y horarios de turno.
 - Si el responsable técnico no es ubicado, continúa con paso siguiente.
 - Si responsable técnico es ubicado, continúa con paso 6.
4. Ubica según nivel de responsabilidad de escalamiento y alerta sobre problema. Los niveles detallados según Anexo 2, son los siguientes:

• Energía	Nivel 1, 2 3
• SDH-MPLS	Nivel 1, 2 3,4
• Radio	Nivel 1, 2 3,4
• Aplicaciones	Nivel 1,2
• Conmutación	Nivel 1, 2 y 3
• Broadband	Nivel 1, 2 3
• Regionales	Nivel 1, 2 y 3

- | | |
|----------------------|----------------|
| • Networking | Nivel 1, 2 y 3 |
| • Conmutación | Nivel 1, 2 y 3 |
| • Redes de Acceso | Nivel 1, 2 3 4 |
| • Proveedores de Red | Nivel 1,2 |

Nivel de Responsabilidad correspondiente (según escalamiento)

5. Realiza actividades con el fin de solucionar problemas detectados y comunicados por NOC, continuando con paso 11.

Agente NOC

6. Recaba información de problema, de proveedores, técnicos de plataforma, o niveles superiores (de escalamiento)
7. Comunica vía telefónica a Jefe División Núcleo de Datos y Video a Help Desk y Call Center (para comunicación a cliente), para luego enviar difusión de apertura o de información, continuando con paso 12.
 - Si es reclamo crítico de Gerencia Técnica o Proveedores, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 10.
8. Coordina con técnicos de turno de las diferentes unidades de Gerencia Técnica o Proveedores para solución de problema.

Responsable Técnico de Plataforma.

9. Conformar equipo de tarea conjunta.
10. Realiza actividades de solución a problemas coordinando con áreas involucradas.
11. Informa solución de problema a NOC, continuando con paso 13.

Agente NOC

12. Envía difusión de apertura o de información según Modelo de Difusión de Información detallado en Anexo 3
13. Emite cierre de difusión
14. Elabora Informe de turno en la bitácora colocando los incidentes presentados en el turno.
15. Envía a correos genéricos, las listas de entrega de los e-mails de difusión y reportes.

Responsable Técnico de Plataforma

16. Elabora y envía informe a Ámbito Regulatorio para ser enviado a la ATT.

Encargado de Mediación y Aseguramiento

17. Administra Listas de Distribución de correos genéricos. Las listas de distribución preliminares se presentan en Anexo 4
18. Emite alta o baja en base a solicitud (vía mail). Concluyendo el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATIZADO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
E-mails de envío de difusión	I	A	1	A determinar según problema detectado
Rol de Turnos de U. T. Energía y U.T. Fibra Óptica (Gestión Plataforma Transporte Red SDH-Plataforma Fibra óptica)	I	M	1	1
Escalamientos	F	M	1	1
Reporte de incidentes	I	A	1	A determinar según problema detectado
Reporte a Ámbito Regulatorio	I	A	1	1

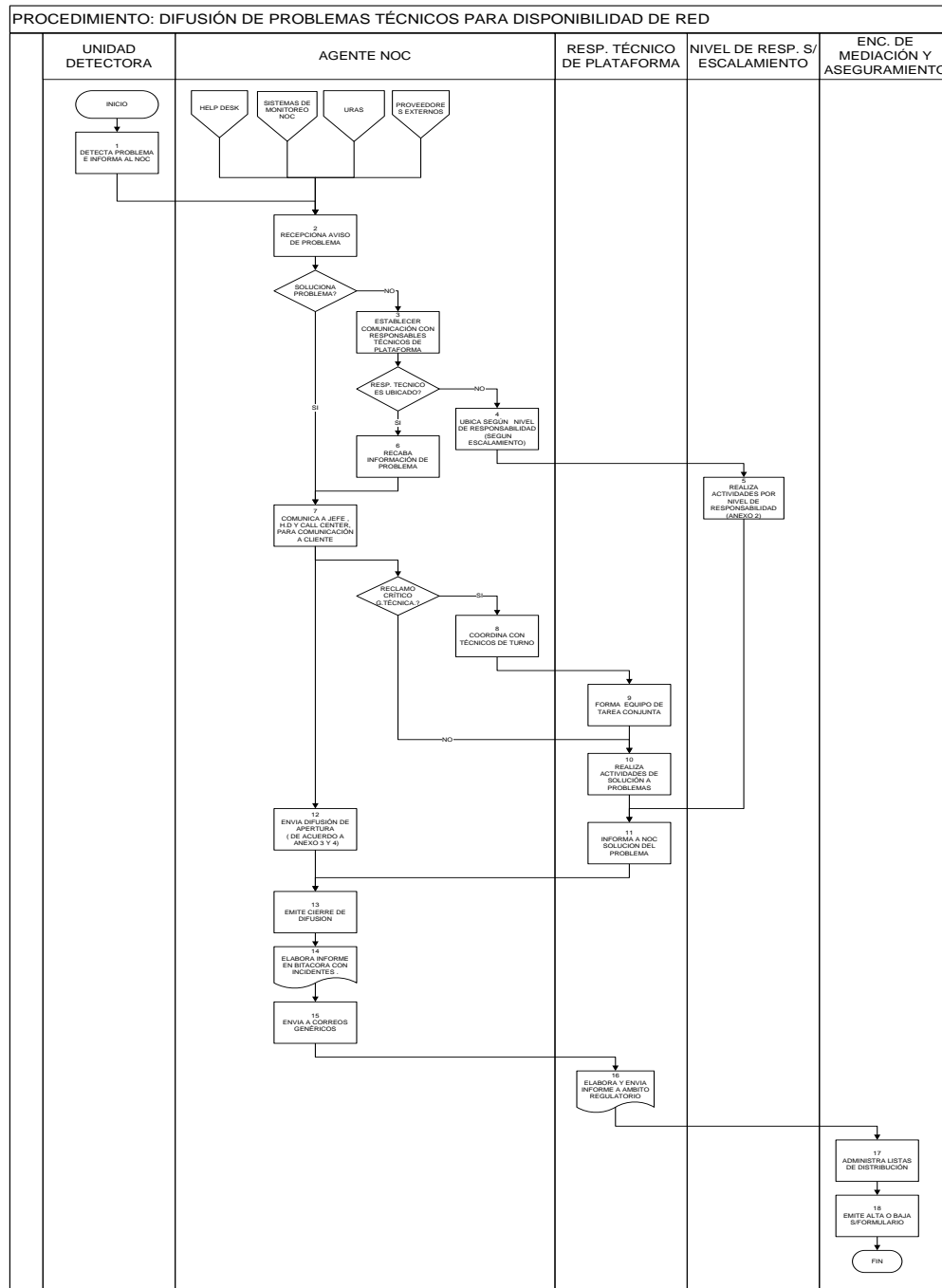
(*) F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento, P=Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Oportunidad de difusión de problemas técnicos	Reporte de difusión de información	NOC	Agente NOC	Permanente
FÓRMULA	(Hora aviso incidente - Hora inicio incidente) menor ó = 15 minutos				
PARÁMETRO	Mayor a 15 minutos : alto riesgo				

IV. ANEXOS

ANEXO N° 1.- DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO Nº 2.- ESCALAMIENTOS

ESCALAMIENTO RADIO

NIVEL 1

Alvaro Corminales	70714172 (4172)
Aldo Muñoz	70713859 (3859)
Jorge Paniagua	70715952 (5952)
Rodmy Quiroga	70763799 (6897)
Erick Acevedo	70342793 (2793)
Nelio Aranibar	70718808 (7808)
Luis Rioja	79773915 (3915)
Oscar Garcia	70715983 (5983)

Este personal entrará de turno según cronograma.

NIVEL 2

Ing. Alberto Perez
Resp. UT Radio
aperez@comteco.com.bo
Telf.: 70722797 (7442)
Interno: 4213542

NIVEL 3

Ing. Vladimir Saavedra
Jefe División de Transporte
Celular 70714079 (4079)
Telf. 4213398

NIVEL 4

Ing. Gonzalo Lujan
GERENTE TÉCNICO
Celular 70748902
Telf. 4213210

ESCALAMIENTO DPTO. ENERGÍA

NIVEL 1

Erik Sánchez
Edson Condori
Raul Ledezma
José Medina
Carlos Crespo
Roberto Laime
Edwin Infante
Fredy Perez
Personal de turno con celulares:
Celular 70714173 corporativo 4173
Celular 70714175 corporativo 4175

NIVEL 2

Ing. Julio Gandarillas
Jefe Dpto. Energía y Fuerza

Jgandarillas@comteco.com.bo
Celular 79748740 corporativo 2797 Dom. 4535065
Telf. 4213330

NIVEL 3

Ing. Gonzalo Lujan
GERENTE TÉCNICO
Celular 70711594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO DPTO. SDH-MPLS

NIVEL 1

GESTION SDH
Roberto Camacho 70721902 (2902)
Américo Flores 79728565 (5565)
Erick Gonzáles 70714159 (4159)
Claudia Sejas 79994567 (4567)

NIVEL 2

Ing. Rolando Camacho
Jefe de Dpto. SDH-MPLS
Celular 70714077 (4077)
Telf. 4213348

NIVEL 3

Ing. Vladimir Saavedra
Jefe División de Transporte
Celular 70714079 (4079)
Telf. 4213542

NIVEL 4

Ing. Gonzalo Lujan
GERENTE TÉCNICO
Celular 70711594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO DPTO. REDES DE ACCESO

NIVEL 1

Sr. David Cuellar
Resp. O&M Fibra Óptica
Celular 70714158 (4158)
Telf. 421396

NIVEL 2

Ing. Jheyson Ayala
Jefe Dpto. Redes de Acceso
jayala@comteco.com.bo
Celular 70715015 (5014)
Telf. 4531767

ESCALAMIENTO UT CONMUTACION

NIVEL 1

Marcelo Vasquez 70718557 (3557)
Harold Arriaran 70717491 (3311)
Milenka Camberos 70740127 (5576)
Daniel Zelada D. 70734764 (3180)

Este personal entrará de turno según cronograma.

NIVEL 2

Ing. Bernardo Arauco J.
Responsable U.T. Conmutación & IMS
barauco@comteco.com.bo
Celular 707-15936 corporativo 5936
Telf. 4213311 - 4526506

NIVEL 3

Lic. Victor Hugo Jaimes
Jefe División Núcleo de voz
Celular 707-11592 Corporativo 1592
Telf. 4213300

NIVEL 4

Ing. Gonzalo Lujan
GERENTE TÉCNICO
Celular 70711594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO REGIONALES y DIV.PROVISIONAMIENTO

NIVEL 1

Ing. Claire P. Christian Marcelo
Enc. Técnico Regional Santa Cruz
Celular 798-86427 corporativo 6427

Ing. Illanes C. Julio Cesar
Responsable Técnico La Paz
Celular 701-88229 corporativo 2229

Ing. Quintanilla M. Victor Fabian
Enc. Técnico Y sistemas Chuquisaca
Celular 703-12659 corporativo 2659

Ing. Ives Pereira
Responsable Técnico Regional Potosí
Celular 724-05612 corporativo 2739

NIVEL 2

Ing. Sandro Maldonado
Jefe División Núcleo de Datos y Video
Celular 707-15035 Corporativo 2035
Telf. 4213504

NIVEL 3

Ing. Gonzalo Lujan
GERENTE TÉCNICO
Celular 70711594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO UT. NETWORKING

NIVEL 1

Ing. Jesús Ayala A.
Analista Routing
Celular 707-59374 corporativo 7374
Telf. 4213614

NIVEL 2

Ing. Jimmy Gonzales T.
jgonzales@comteco.com.bo
Analista Routing
Celular 707-11746 corporativo 2746
Telf. 4213387

NIVEL 3

Ing. Sandro Maldonado
Jefe División Núcleo de Datos y Video
Celular 707-15035 Corporativo 2035
Telf. 4213504

NIVEL 4

Ing. Gonzalo Lujan M.
GERENTE TÉCNICO
Celular 707-11594 corporativo 2594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO DIV. APLICACIONES

NIVEL 1

Ing. Alberto Herbas B.
Analista Soporte y Seguridad
Celular 703-04542 corporativo 5917
Telf. 4213635

Ing. Percy Soliz A.
Analista Soporte y Seguridad
Celular 727-04599 corporativo 5945
Telf. 4213540

NIVEL 2

Lic. Marcos Peredo M.
Jefe División Aplicaciones
Celular 707-18065 corporativo 2065
Telf. 4213372

NIVEL 3

Ing. Gonzalo Lujan M.
GERENTE TÉCNICO
Celular 707-11594 corporativo 2594
Telf. 4213503

ESCALAMIENTO PROVEEDORES: AXS

NIVEL 1

NOC –AXS
noc@axsbolivia.net
Telf. (591) 22970005

ESCALAMIENTO PROVEEDORES: NUEVATEL

NIVEL 1

NOC – Nuevatel
Noc.Acceso@nuevatel.com
Tel.: (591-4) 4485551 * Int. 7315-16 7450

ESCALAMIENTO PROVEEDORES: TIGO

NIVEL 1

NOC – Tigo
noc@tigo.net.bo
Tel.: (591) 76388981

ESCALAMIENTO PROVEEDORES: ENTEL

NIVEL 1

NOC –Entel
noccx@entel.bo
Telf. (591) 22123224

ESCALAMIENTO PROVEEDORES: TELEFONICA

NIVEL 1

NOC – Telefónica
cic.ipservices.tgsolutions@telefonica.com
Tel.: (34) 91 452 22 00

ANEXO Nº 3.- MODELO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Sistemas de Tickets NOC - A01 - Incidente			
Vista Avanzada de la Incidencia			
ID:	Categoría:	Fecha de Registro:	Última actualización:
4125	DAC	03-04-2014 08:42	08-04-2014 18:54
<p>Incidente: 0004125: Estado Down del equipo BTel-Scz-Router Cisco C3660</p> <p>Causa del Incidente: Rotura FO-AXS tramo Samaipata-Santa Cruz.</p> <p>Acción tomada (por agente NOC) : Se observa alarma en E1s de Sistema Plex-view. Se consulta a personal AXS,(Luis Limachi) quien reporta rotura de FO en tramo Santa Cruz. Se informo al Ing. Daniel Zelada, Ing. Sandro Maldonado.</p>			
<p>Severidad: Caída Parcial</p> <p>Estado: Cerrada</p>			
<p>Inicio Incidente (Fecha y hora): 03-04-2014 03:35</p> <p>Notificación Incidente (Fecha y hora): 03-04-2014 03:37</p> <p>Solución Incidente Cierre (Fecha y hora): 03-04-2014 09:08</p> <p>Duración de la Incidencia - Cierre (Minutos): 333</p> <p>» Servicios Afectados (Descripción): Sin Afección al servicio, es ruta de respaldo</p> <p>Atribuible a: AXS</p> <p>Proveedor/Operador:</p> <p>» Informe: N.Ticket: AXS-10145 Atribuible AXS</p> <p>Proveedor/Operador:</p> <p>Áreas Notificadas: Call Center</p> <p>Observaciones Cierre (por agente NOC): Personal NOC-AXS (Sr.Luis Limachi) reporto la reposición de rotura de FO en tramo afectado. Se observa estabilidad en enlace. Sin Afección al servicio.</p>			

ANEXO Nº 4.- CORREOS DE DIFUSIÓN

difusionboliviatel@comteco.com.bo

informesturno@comteco.com.bo

resumenincidentes@comteco.com.bo

ANEXO Nº 5.- Formulario

GT-ORG-FRM-T01

Mediación y Aseguramiento

F.S.001 Formulario Alta en Sistema Mantis

I. Datos Generales de Empleado:

Ítem:		*Nro. Documento:		*Emitido en:		*Tipo Doc:	
*Apellido Paterno:							
*Apellido Materno:							
*Nombres:							
E-mail:							

Pertenece a:

<u>Gerencia:</u>	<u>División / Subgerencia:</u>	<u>Unidad de Trabajo:</u>
<input type="checkbox"/> <u>Gerencia General</u>		
<input type="checkbox"/> <u>Gerencia Adm. y Finan.</u>		
<input type="checkbox"/> <u>Gerencia de Negocios</u>		
<input type="checkbox"/> <u>Gerencia Técnica</u>		
<input type="checkbox"/> <u>Gerencia Nal. De Ventas (BoliviaTel)</u>		

II. Área de desempeño de funciones (**):

<u>*Área</u>	<u>*Grupo de Trabajo:</u>
<input type="checkbox"/> <u>Conmutación</u>	
<input type="checkbox"/> <u>Mesa de Pruebas</u>	
<input type="checkbox"/> <u>Redes</u>	
<input type="checkbox"/> <u>Centro de Operaciones</u>	
<input type="checkbox"/> <u>Planta Externa Mantenimiento</u>	
<input type="checkbox"/> <u>Planta Externa Instalaciones</u>	
<input type="checkbox"/> <u>MUX Ganancia de Pares</u>	
<input type="checkbox"/> <u>BoliviaTel</u>	

III. *Cargo:

	<u>P.Fijo</u> <input type="checkbox"/>	<u>Planta:</u> <input type="checkbox"/>	<u>Micro Empresa:</u> <input type="checkbox"/>
--	--	---	--

Teléfonos:

<u>Internos:</u>		<u>Externos:</u>		<u>Celular:</u>	
------------------	--	------------------	--	-----------------	--

* Datos Requeridos