
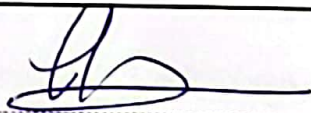


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 7
PROCEDIMIENTO: ATENCION DE DAÑOS TECNICOS EN TRANSMISION DE DATOS	Código Nro. GT-PRC-OPE-SDO-09

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

				FIRMA	
0	Aprobado	Mar-2023	N. Murguia	Resp.	Ing. G. Lujan
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Grte. Técnico
					Aprobó

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCION DE DAÑOS TECNICOS EN TRANSMISION DE DATOS

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para atender los daños o reclamos técnicos en transmisión de datos.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde el ingreso del reclamo, hasta la realización de pruebas de funcionamiento y calidad del servicio al usuario.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Departamento Transporte Terrestre
Unidad de Trabajo Mantenimiento de Redes

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Departamento de Transporte Terrestre
- Equipo de Atención de Incidentes Help Desk
- Equipo Ventas Empresas
- Unidad de Servicio Asesores Multimedia
- Unidad de Trabajo Mantenimiento de Redes

f) DEFINICIONES

Caja NAP: (Network Access Point), punto de acceso a la red o caja CTO (caja de terminación óptica) estas cajas son dispositivos que sirven para distribuir la señal en redes, permitiendo que esta señal transmite entre la red óptica de alimentación y la red de bajada del usuario.

Factibilidad: Evalúa si desde un punto de vista económico y financiero, un proyecto puede llevarse a cabo, mantenerse en marcha y generar valor.

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) Fibra óptica hasta el hogar.

GPON: (Gigabit-Capable Passive Optical Network), es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el suscriptor.

MPLS: Multiprotocol Label Switching, traducido al español sería Conmutación de Etiquetas Multiprotocolo, que se constituye en un protocolo de transporte de datos estándar, creado por IETF.

OLT: Optical Line Terminal, equipo utilizado en redes de fibra óptica como concentrador de abonados, viene como un chasis donde se instalan las tarjetas PON.

O&M: Operación y Mantenimiento

O.T.: Orden de Trabajo.

PEX: Planta externa.

Puerto: Punto de conexión de un equipo con los dispositivos externos.

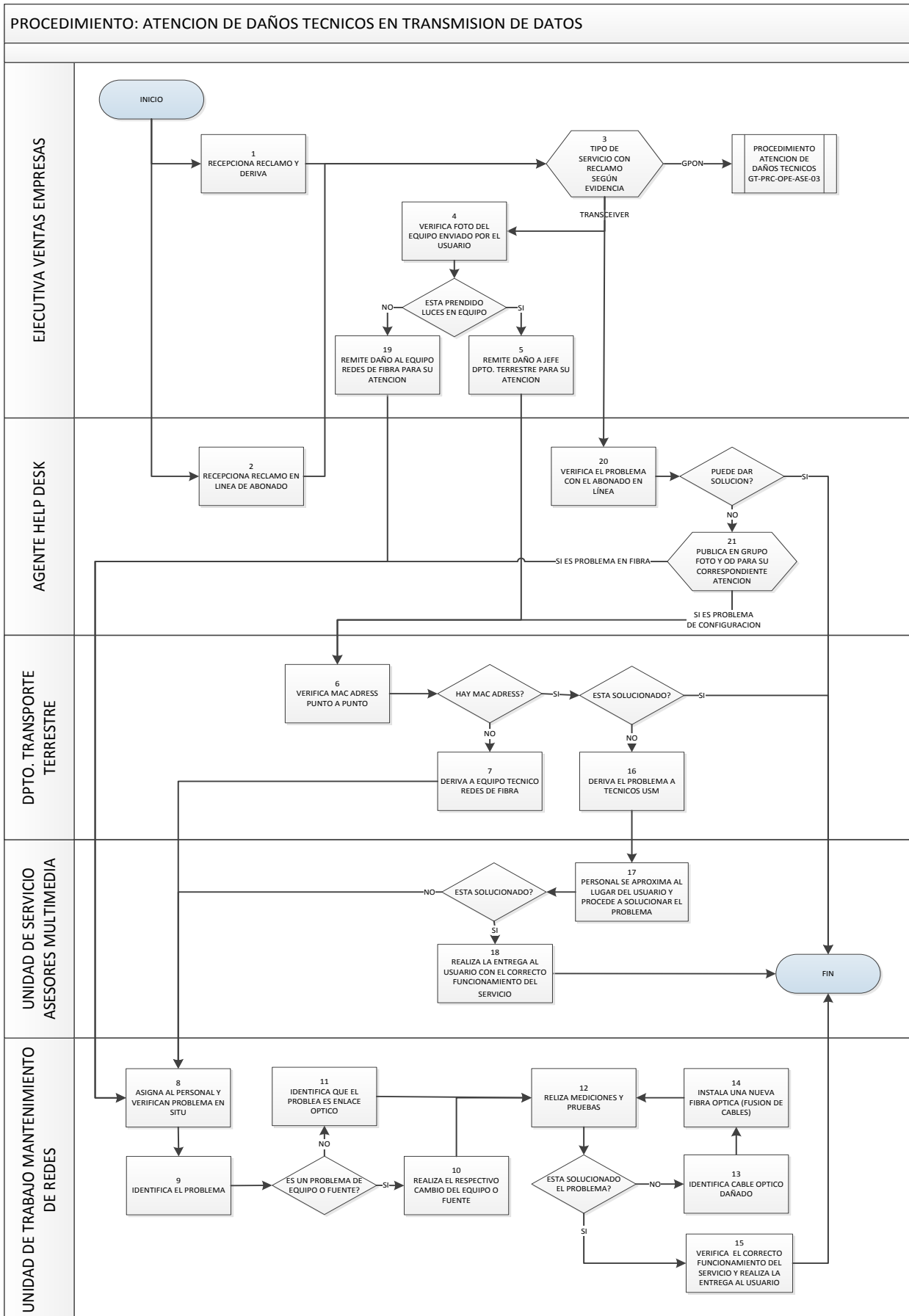
Sistema Smartflex: Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

Transceiver: Es un media converter, que permite extender un punto de conexión Ethernet sobre fibra.

URA: Unidad Remota de Abonado.

VLAN: Es una tecnología de redes que nos permite crear redes lógicas independientes dentro de la misma red física

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



El ingreso de la solicitud de reclamo ingresa indistintamente por las Ejecutivas de Ventas (paso 1) o por Agente Help Desk (paso 2).

EJECUTIVA DE VENTAS

1. Recepciona reclamo y deriva para su atención, continuando con paso 3.

- 1.1 Previamente la Ejecutiva de Ventas debe solicitar al usuario foto del equipo (1 foto a la parte de las luces del equipo) y enviado a la ejecutiva mediante correo o línea habilitada de whatsapp.

AGENTE HELP DESK

2. Recepciona reclamo en línea con el usuario/abonado empresa, continuando con paso 3.

- 2.1 En esta actividad el agente Help Desk, verifica si la transmisión de datos es por transceiver o por servicio GPON.

- Si es un reclamo de transmisión de datos mediante servicio GPON, continua con el procedimiento GT-PRC-OPE-ASE-03 "Atención de Daños Técnicos".
- Si es un reclamo de transmisión de datos mediante servicio Transceiver, continua con paso 20.

EJECUTIVA DE VENTAS EMPRESAS

3. Disgrega por tipo de servicio para remitir a las unidades correspondientes el reclamo.

- Si es un reclamo de transmisión de datos mediante servicio transceiver continua con paso 4.
- Si es un reclamo de transmisión de datos mediante servicio GPON, se deriva al procedimiento "Atención de Daños Técnicos" GT-PRC-OPE-ASE-03.

4. Verifica foto del equipo enviado por el usuario.

- Si esta prendido la fila de luces "FX", continúa con paso 5.
- Caso contrario, continua con paso 19.

5. Remite daño al Jefe Dpto. Terrestre para su atención.

DEPARTAMENTO TRANSPORTE TERRESTRE

6. Verifica MAC ADRESS punto a punto.

- Si hay MAC ADRESS, se verifica si está solucionado el problema.
 - Si está solucionado el problema, concluye el procedimiento.
 - Caso contrario, continua con paso 16.
- Caso contrario, continua con paso 7.

7. Deriva a Equipo Técnico Redes de Fibra.

UNIDADE DE TRABAJO MANTENIMIENTO REDES

8. Asigna al personal y verifican el problema en situ.

9. Identifica el problema.

- Si es un problema de equipo o fuente, continua con paso 10.
- Caso contrario, continua con paso 11.

10. Realiza el respectivo cambio del equipo o fuente, continuando con paso 12.

11. Identifica que el problema es en el enlace óptico.

12. Realiza las mediciones y pruebas.

- Si está solucionado el problema, continua con paso 15.
- Caso contrario, continua con paso 13.

13. Identifica cable óptico dañado.

14. Instala una nueva fibra óptica (fusión de cables), retornando al paso 12.

15. Verifica el correcto funcionamiento del servicio y realiza la entrega al usuario, concluyendo el procedimiento.

15.1 El técnico procede a cerrar la orden de daño posterior a la conformidad con el usuario.

DEPARTAMENTO TRANSPORTE TERRESTRE

16. Deriva el problema a los Técnicos Multiservicios para su atención.

UNIDAD DE SERVICIOS ASESORES MULTIMEDIA

17. Personal Técnico se aproxima a la ubicación del usuario y procede a solucionar el problema.

- Si está solucionado el problema, continua con paso 18
- Caso contrario, retorna a paso 8.

18. Realiza la entrega al usuario con el correcto funcionamiento del servicio, concluyendo el procedimiento.

EJECUTIVA DE VENTAS EMPRESAS

19. Remite daño al Equipo Técnico Redes de Fibra para su atención, retornando a paso 8.

AGENTE HELP DESK

20. Verifica el problema con el abonado en línea.

- Si puede dar solución, concluye el procedimiento.
- Caso contrario, continua con paso 21.

21. Publica en grupo foto del equipo (Whatsapp 79968591) y orden de daño para su correspondiente atención.

- Si es problema de fibra, retorna a paso 8.
- Si es problema de configuración, retorna a paso 16.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Daño	F	A	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cantidad de reclamos	Cantidad de solicitudes ejecutadas	Cantidad de solicitudes ejecutadas	Enc. O&M Fibra Óptica	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Cantidad total de reclamos atendidos}}{\text{Total Cantidad de reclamos}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 95% => Aceptable Menor a 95% => Observado				

IV. ANEXOS

Ninguno