

T651.5
CHAB

Escuela Superior Politécnica del Litoral



Programa de Tecnología en Computación

TESIS DE GRADO

Previo a la Obtención del Título de:

Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información

**Tema; Base de Datos para el Proceso de
Reclamos de la Zona 7 de Pacifitel**

**MANUAL DE: Manual de la Organización
y Procedimiento**

A U T O R E S:

Cecilia María Chacha Allauca

Katita de Fátima Morocho Román

MAE. FAUSTO JACOME LOPEZ

Guayaquil - Ecuador

Año - 2000



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

1. LA EMPRESA

1.1	Historia de la Organización.....	1
1.2	Objetivos de la Organización.....	4
1.3	Visión de la Organización.....	4
1.4	Misión de la Organización.....	4
1.5	Factores Claves de Éxito.....	4
1.6	Estructura Organizacional.....	5
1.7	Organigrama Funcional.....	6
1.8	Descripción de Funciones y Puestos.....	7

CAPÍTULO II

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PROCESOS DE RECLAMOS DE LA ZONA 7

1.0	Propósito.....	21
2.0	Alcance.....	21
3.0	Responsabilidades.....	21
4.0	Definiciones.....	21
5.0	Revisión del manual de Procedimientos.....	22
6.0	Documentos Aplicables y/o Anexos.....	22
7.0	Lista de Distribución.....	23
8.0	Procedimientos.....	23

PROCEDIMIENTO DE CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

1.0	Propósito.....	25
2.0	Alcance.....	25
3.0	Autorizaciones.....	25
4.0	Revisión del Procedimiento.....	25
5.0	Procedimiento.....	25

PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS

1.0	Propósito.....	28
2.0	Alcance.....	28
3.0	Autorizaciones.....	28
4.0	Documentos Aplicables.....	28
5.0	Diagrama de Flujo.....	29
6.0	Procedimiento.....	29
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	31
	Anexo Dos Orden de Reparación.....	32
	Anexo Tres Listado de Ordenes de Reparación.....	33

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE PLANTA EXTERNA

1.0	Propósito.....	35
2.0	Alcance.....	35
3.0	Autorizaciones.....	35
4.0	Documentos Aplicables.....	35
5.0	Diagrama de Flujo.....	36
6.0	Procedimiento.....	36
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	38
	Anexo Dos Orden de Mantenimiento.....	39



PROCEDIMIENTO PARA CALIFICACIÓN DE SOLICITUD DE LÍNEA NUEVA

1.0	Propósito.....	41
2.0	Alcance.....	41
3.0	Autorizaciones.....	41
4.0	Documentos Aplicables.....	41
5.0	Diagrama de Flujo.....	42
6.0	Procedimiento.....	42
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	44
	Anexo Dos Oficio para Calificación de Solicitud Línea Nueva.....	45

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE CALIDAD

1.0	Propósito.....	47
2.0	Alcance.....	47
3.0	Autorizaciones.....	47
4.0	Documentos Aplicables.....	47
5.0	Diagrama de Flujo.....	47
6.0	Procedimiento.....	47
	Anexo Uno Diagrama de Flujo.....	49
	Anexo Dos Listado de Reparaciones.....	50

CAPÍTULO III

3. INSTRUCTIVO PARA USO DE LA BASE DE DATOS

3.1	Introducción	52
3.2	La Base de Datos	52
3.2.1	Terminología	52
3.2.2	Estructura de la Base de Datos	53
3.3	Instalación e Ingreso	56
3.3.1	Navegación en los Formularios	58
3.3.2	Búsqueda de Registros	59
3.4	Manejo de Datos	61
3.4.1	Manejo de Categorías	61
3.4.2	Manejo de Centrales	63
3.4.3	Manejo de Códigos de Reparación	64
3.4.4	Manejo de Teléfonos	65
3.4.5	Manejo de Abonados	66
3.5	Reclamos	68
3.6	Orden de Reparación	70
3.7	Status de Orden de Reparación	71
3.8	Informes	72
3.8.1	Informe de Reclamos Pendientes	73
3.8.2	Informe de Ordenes de Reparación por fecha de Reclamo	74
3.8.2.1	Listado General de Ordenes por fecha de Reclamo	75
3.8.2.2	Listado de Ordenes pendientes por fecha de Reclamo	76
3.8.2.3	Listado de Ordenes procesadas por fecha de Reclamo	76
3.8.3	Informe de Ordenes de Reparación por fecha de Emisión	77
3.8.3.1	Listado General de Ordenes por fecha de Emisión	78
3.8.3.2	Listado de Ordenes Pendientes por fecha de Emisión	79
3.8.3.3	Listado de Ordenes Procesadas por fecha de Emisión	80
3.9	Muestrario de Reportes	80



INDICE DE FIGURAS



Figura 1.1	Organigrama Estructural de Pacifictel S.A.....	
Figura 1.2	Organigrama Estructural de Pacifictel Zona 7.....	
Figura 1.3	Organigrama Funcional de la Zona 7.....	
Figura 3.1	Pantalla de Presentación del Proyecto.....	
Figura 3.2	Pantalla de Menú Principal.....	57
Figura 3.3	Barra de acciones.....	59
Figura 3.4	Pantalla de Buscar.....	59
Figura 3.5	Buscar en Campo.....	60
Figura 3.6	Pantalla de Manejo de Datos.....	61
Figura 3.7	Pantalla de Manejo de Categorías.....	62
Figura 3.8	Pantalla de Manejo de Centrales.....	63
Figura 3.9	Pantalla de Manejo de Códigos de Reparación.....	64
Figura 3.10	Pantalla de Manejo de Teléfonos.....	65
Figura 3.11	Pantalla de Manejo de Abonados.....	67
Figura 3.12	Pantalla de Ingreso Reclamos.....	68
Figura 3.13	Pantalla en blanco para agregar un nuevo registro.....	69
Figura 3.14	Botones de Desplazamiento.....	70
Figura 3.15	Pantalla de Orden de Reparación.....	70
Figura 3.16	Pantalla de Status Orden de Reparación.....	71
Figura 3.17	Botones de Desplazamiento.....	72
Figura 3.18	Pantalla de Reportes del Sistema.....	72
Figura 3.19	Reporte de Reclamos Pendientes.....	73
Figura 3.20	Selección por Fecha y Status Orden.....	74
Figura 3.21	Informe General de Ordenes por Fecha de Reclamo.....	75
Figura 3.22	Informe de Ordenes Pendientes por Fecha de Reclamo.....	76
Figura 3.23	Informe de Ordenes Procesadas por Fecha de Reclamo.....	77
Figura 3.24	Selección por Fecha, Reparador y Status.....	77
Figura 3.25	Informe General de Ordenes por Fecha de Emisión.....	79
Figura 3.26	Informe de Ordenes Pendientes por Fecha de Emisión.....	79
Figura 3.27	Informe de Ordenes Procesadas por Fecha de Emisión.....	80

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo mi corazón a mi **Señor y Dios Jesucristo**, por toda su ayuda, por que sé, que él ha estado dándome su apoyo y fortaleza cuando más la necesitaba, agradezco por su fidelidad hacia mí y por su gran amor.

Agradeceré eternamente a mi padre el **Sr. José Chacha G.**, por todo su apoyo económico, y por toda la paciencia que me ha tenido, ya que como él hay uno en un millón, Gracias Padre mío y que el Señor Jesucristo lo Bendiga Grandemente.

Y por último agradezco a cada una de las personas que de una u otra forma ayudaron a la realización y terminación de la Tesis.

Cecilia M Chacha A.



AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer de la manera más profunda a mi buen **DIOS** por todas sus bendiciones que de día a día me permite disfrutar.

Quiero expresar un especial reconocimiento y agradecimiento a mi madre **Sra. Lucinda Román Vda. De Morocho** quien gracias a sus esfuerzos y apoyo me ha ayudado a finalizar esta faceta de mi formación.

Al **M.A.E. Fausto Jácome** mis sinceros agradecimientos por su apoyo en la dirección de mi Tesis de Grado.

También agradezco a todas aquellas personas que de alguna u otra manera contribuyeron con su ayuda para culminar el presente trabajo. De manera particular a mis hermanos. Gracias por todo!!!.

Katita Morocho R.



DEDICATORIA

Esta Tesis de Grado se la dedico única y exclusivamente a mi Padre el **Sr. José Chacha G.**, que a más de brindarme su apoyo económico, me ha brindado su amor y paciencia, yo sé papi que has hecho un gran esfuerzo al entregarnos la mejor herencia que un padre puede entregarle a sus hijos, el estudio, y por todo lo que has sido en mi vida Te Amo Papi, y ruego al Señor Jesucristo que nunca te aparte de mi.

Cecilia M. Chacha A.

DEDICATORIA

El esfuerzo de concluir una jornada o tarea, necesariamente significa dedicar el trabajo a quien de una manera directa contribuyó a que se haga realidad.

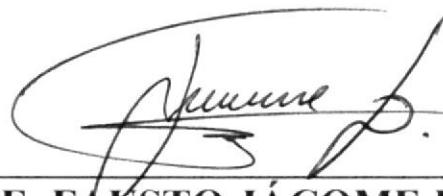
Por eso hoy dedico con mucho amor y cariño este trabajo a mi madre **Sra. Lucinda Román Vda. De Morocho**, quien a costa de su esfuerzo invaluable me ha ayudado con sus sabios consejos a culminar mis estudios superiores.

Katita Morocho R.

DECLARACIÓN EXPRESA

La Responsabilidad de los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta Tesis de Grado nos corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al PROTCOM (Programa de Tecnología en Computación de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.).
(Reglamento de Exámenes y Títulos profesionales de la E.S.P.O.L.).

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS



M.A.E. FAUSTO JÁCOME LÓPEZ



FIRMA DE LAS AUTORAS DE LA TESIS



cecilia

chacha

CECILIA MARÍA CHACHA ALLAUCA



Katita de Fátima Morocho Román

KATITA DE FÁTIMA MOROCHO ROMÁN

PRÓLOGO



Antes de culminar con nuestros estudios de Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información, nos hemos propuesto realizar este manual que para nosotras es una nueva experiencia y a la vez muy grato poder contribuir con su elaboración, también nos servirá como tesis de grado para nuestra graduación superior.

Por tal motivo hemos realizado este trabajo que va dirigido exclusivamente para la Zona 7 de Pacifictel, y que también se lo puede utilizar en las distintas zonas de la empresa.

Debido a que en la zona 7 no existe una base de datos en la que se lleve organizadamente los reclamos de los clientes por la falta de tiempo y herramientas necesarias, así como también no cuenta con una Estructura Organizacional, consideramos importante la elaboración de este manual de Organización y Procedimientos.

Por lo expuesto queremos poner a consideración este trabajo que contiene tres capítulos que servirán para el mejoramiento y la agilidad en los procedimientos de la Zona 7 de Pacifictel.

CAPÍTULO I

Contiene la reseña histórica de Pacifictel S. A., sus objetivos, visión y misión de la Organización, factores claves de éxito, su estructura y las funciones que desempeña cada empleado.

CAPÍTULO II

En este capítulo elaboramos un manual de procedimientos en el que se describe paso a paso el Proceso de Reclamos de la Zona 7.

CAPÍTULO III

En este último capítulo realizamos un control de Reclamos con la ayuda de la herramienta de Microsoft Access; la misma que va dirigida a toda la Zona 7.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1. LA EMPRESA

1.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

En 1884 en el gobierno de Plácido Camano, se crea la primera Institución encargada de las telecomunicaciones denominada Telégrafo Nacional. Se instala entonces la primera linea física que consistía en un alambre de cobre entre Duran y Quito. En los años 1900 y 1903, Quito y Guayaquil, tenían telefonia urbana manual para ambas ciudades, dicho sistema era conectado a cuatro conmutadores o mesas manuales atendidas por operadores. En la década de los 30 tenían un servicio telefónico manual con 2.500 abonados entre Quito y Guayaquil.

En 1945 se firmó un contrato entre el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones con la compañía L.M. ERICSSON de Suecia para la provisión e instalación de centrales telefónicas locales automáticas, con una capacidad de 6.000 líneas en Quito y 6.000 en Guayaquil. Para poder operar y administrar las líneas contratadas anteriormente se crea la empresa de teléfonos de Quito ETQ. Y cinco años después en 1953 se crea la empresa de teléfonos de Guayaquil ETG. ; es entonces cuando se inicia la construcción de un edificio con ciertas exigencias técnicas que se recomendaron por el peso de los equipos que se iban a instalar y que se lo denominó CENTRAL CENTRO en la manzana del palacio del correo sobre el lado de la calle Chile entre Aguirre y Clemente Ballén.

En la década de los años 1950 la ETQ (Empresa de Teléfonos Quito). Puso en servicio su primera central telefónica automática local y se la denominó Mariscal Sucre. En 1957, se reemplaza el sistema telegráfico que se operaba con la famosa clave Morse por el sistema de teleimpresores.

En 1966, el gobierno con miras a obtener mejores soluciones para el país, reestructura la empresa ERTTE cambiando su nombre por el de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ENTEL, al cual se adscribia la

Dirección de Telecomunicaciones que desde su creación había sido una dependencia del Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones que se encargaria de coordinar las actividades de las telecomunicaciones en el país y de las tres empresas estatales ETG, ETQ, y ENTEL.

Años más tarde esto es el 15 de julio de 1970 en el gobierno del Dr. Velasco Ibarra en decreto N° 90 deroga la Ley de Telecomunicaciones del año 1966 disponiendo de los recursos asignados al funcionamiento del CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES pasaran a la DIRECCION GENERAL DE TELECOMUNICACIONES con sede en Quito en este mismo decreto se especifica que las empresas ENTEL, ETG, ETQ y CABLES Y RADIO DEL ESTADO, quedará adscritas administrativamente a este nuevo organismo estatal y continuaran funcionando y administrando sus recursos, aquí se suprimen los Directorios.

Luego después de 6 meses nuevamente el Dr. Velasco Ibarra emite un Decreto el N° 254 con fecha 1 de febrero de 1971 dictando una nueva Ley de Telecomunicaciones mediante la cual se unifican a las empresas ETG, ETQ, ENTEL y RADIO NACIONAL DEL ESTADO en dos nuevas empresas y fueron la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NORTE CON JURISDICCIÓN EN QUITO Y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SUR CON JURISDICCIÓN EN GUAYAQUIL.

SE INTEGRA EL ECUADOR A LA ERA DE LAS COMUNICACIONES ESPACIALES.

Aquí se inicia la operación telefónica internacional vía satélite en el Ecuador, para lo cual TELECOM de Colombia arrendó al Ecuador 4 circuitos satelitales, conectados a través de los enlaces de MICROONDAS terrestre Bogotá - Quito para las posiciones operacionales de Quito y Guayaquil, directamente con New York.

Continuando con el proceso de cambios administrativos por los Gobiernos de turno, ya en 1972 mediante decreto supremo N° 1175 del 16 de octubre el General Guillermo Rodríguez Lara procedió a unificar todos los servicios de telecomunicaciones que operaban las empresas de telecomunicaciones Norte y Sur y crea un solo organismo en el país que se denominó INSTITUTO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES I.E.T.E.L.

El 30 de agosto de 1995 se publicó la LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES, con la finalidad de llevar adelante el proceso de modernización y la delegación de la explotación del servicio público de telecomunicaciones al sector privado, mediante subasta pública. La empresa Estatal de Telecomunicaciones EMETEL se transformó en una Sociedad Anónima que en adelante se denominó EMETEL S.A., con domicilio en Quito y que estuvo sujeta a las disposiciones contempladas en la Ley de Compañías.

Este proceso de transformación concluyó con la inscripción de la Compañía en el Registro Mercantil el 3 de Octubre de 1996.

Luego el 25 de septiembre de 1997 EMETEL S.A. se escindió en dos Compañías Anónimas por recomendación de los consultores internacionales que para el efecto fueron calificados. Los estudios determinaron que la empresa se escindiría en dos, ANDINATEL y PACIFICTEL S.A., con capital social independiente y estatutos propios y cuyos accionistas son el Estado y el Fondo de Solidaridad.

PACIFICTEL S.A., nace con una nueva estructura organizacional con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del país, ofreciendo servicios de calidad en telecomunicaciones a precios reales en un entorno de cultura de servicios centrada en el cliente.

1.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

- ◆ *Satisfacer las necesidades del cliente identificando la demanda por segmentos del mercado.*
- ◆ *Introducir servicios avanzados haciendo uso de nuevas tecnologías.*
- ◆ *Brindar servicios de calidad, oportunos y a precios competitivos.*
- ◆ *Desarrollar la infraestructura en la red de telecomunicaciones del país.*
- ◆ *Procurar una gestión empresaria que fomente la productividad, el desempleo y la rentabilidad en un ambiente competitivo.*

1.3 VISION DE LA ORGANIZACIÓN

Ser la primera elección del cliente en soluciones integrales de Telecomunicaciones.

1.4 MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Ser una empresa orientada al cliente, eficiente, que retribuya a sus accionistas con un recurso humano motivado, capacitado y capaz de compartir la visión.

1.5 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Pacifictel S.A., esta orientada a convertirse en una empresa eficiente y que pueda ser percibida como La Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador.

*Esta empresa cuenta con personal altamente **CAPACITADO** en la parte técnica, área de negocios y **RESPONSABLE** de las áreas administrativas que participa activamente de los planes de trabajo y logra alcanzar las metas propuestas por la organización.*

El continuo **DESARROLLO** de Pacifictel S.A. se debe a que día a día estudian la posibilidad de lanzar al mercado nuevos servicios para el 2000 con el fin de que nuestros sistemas y centrales telefónicas estén listos para prestar el servicio sin interrupciones, que nuestros clientes merecen y que nosotros queremos brindarles.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Pacifictel S.A., es una compañía anónima legalmente constituida. El directorio generalmente está conformado por la Presidencia Ejecutiva quien es la responsable de la Organización, la Vicepresidencia de Operaciones quien le ayuda en sus funciones.

Además está la Gerencia de Planta Externa que a su vez tiene a su cargo al departamento de Unidad Mantenimiento Plan Externo este último tiene las responsabilidades fijas de cada Zona. (Ver Fig. 1 – 1).

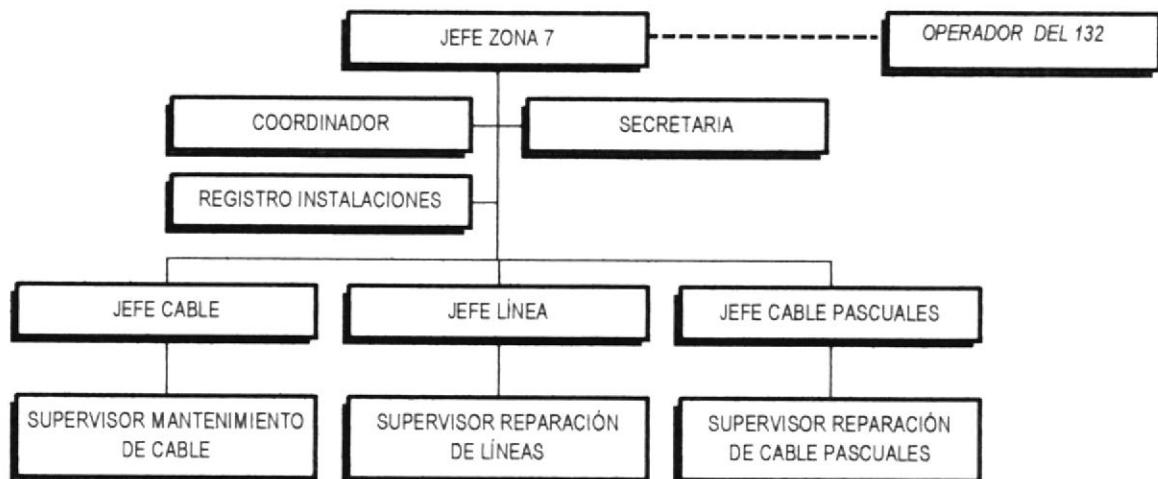


Figura 1 – 1 Organigrama Estructural de Pacifictel S. A.

Cada Zona se encarga de dar el mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas telefónicas correspondientes a las centrales bajo su responsabilidad

Especificamente hablaremos de la Zona 7, la misma que está encargada de dar mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas telefónicas a las centrales que tiene a su cargo (Alborada, Guayacanes, Samanes y Pascuales).

Este organigrama muestra los departamentos y la función de cada Jefe y Subalterno que desempeñan en la Zona 7 de Pacifictel-. (Ver Fig. 1 – 2).



1.7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El mantenimiento preventivo y correctivo del proceso de reclamos de las líneas telefónicas que realiza la compañía privada con la zona es un trabajo sumamente técnico y de mucha seriedad, por tal motivo en la zona 7 cada empleado tiene fijado sus funciones: El jefe de zona se encarga de programar las actividades diarias, administrar contrato linea buena, coordinar con el área de Relaciones

Públicas, realizar informes técnicos, organizar reuniones periódicas; el jefe de mantenimiento de redes esta encargado de fiscalizar contrato línea buena, determinar el estado de las líneas, coordinar los trabajos con el jefe de zona, etc.; el jefe de mantenimiento de líneas realiza la función de controlar y coordinar las ejecuciones, coordinar los trabajos a ejecutarse, etc.; y el jefe de mantenimiento de pascuales se encarga de aplicar los programas de control, generar reportes técnicos, etc. (Ver Fig. 1 – 3)

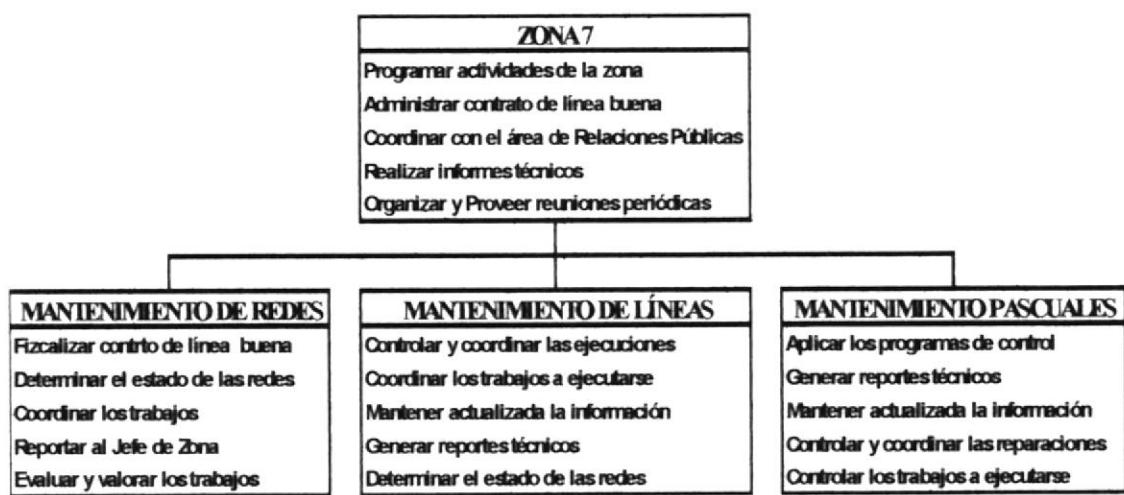


Figura 1 – 3 Organigrama Funcional de la Zona 7

1.8 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PUESTOS

Según organigrama estructural, la zona 7 está conformada por los siguientes cargos: Jefe de Zona, Operador del 132, Coordinador, Secretaría, Registro de Instalaciones, Jefe de Cable, Jefe de Linea, Jefe de Cable Pascuales, Supervisor Mantenimiento de Cable, Supervisor reparación de líneas Pascuales. (Ver Figura 1 - 2).

En las siguientes páginas detallamos las funciones y responsabilidades del personal de la Zona 7 de Pacifictel.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
TÍTULO	: <i>Jefe de Zona 7</i>
DESCRIPCIÓN	: <i>Responsable de todas las actividades de mantenimiento de redes de la Zona 7 de Pacifictel</i>
REPORTA AL	: <i>Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Planta Externa.</i>
SUPERVISA A	: <i>Los contratistas de la Zona 7</i>
COORDINA CON	: <i>El Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Planta Externa y los contratistas.</i>
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Programar actividades de la zona.</i> ❖ <i>Administrar el contrato de línea buena con Satel.</i> ❖ <i>Programar mantenimiento preventivo y correctivo de las redes telefónicas de la Zona 7.</i> ❖ <i>Coordinar con el área de Relaciones Públicas, los períodos de ejecución de mantenimiento así como los siniestros y casos fortuitos.</i> ❖ <i>Realizar informes técnicos, cronogramas y programas de control de todas las actividades de mantenimiento.</i> ❖ <i>Organizar y proveer reuniones periódicas de trabajo con sus colaboradores inmediatos.</i> ❖ <i>Aplicar el sistema de recursos humanos de la empresa para garantizar la armonía y buen desempeño laboral.</i> 	
REQUERIMIENTOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Instrucción Superior de preferencia Ingeniero Eléctrico o carreras a fines.</i> 2. <i>Experiencia en Planta Externa 5 años.</i> 3. <i>Capacidad de liderazgo.</i> 4. <i>Experiencia en el manejo de Personal.</i> 	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
TÍTULO	<i>Operador 132</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de la recepción de los reclamos</i>
REPORTA AL	<i>Jefe del Sistema 132</i>
SUPERVISA A	<i>Nadie</i>
COORDINA CON	<i>El Jefe y el Coordinador de la Zona 7</i>
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">❖ Receptar reclamos vía telefónica.❖ Ejecutar prueba de daños de las líneas de reclamos.❖ Reportar daños clasificados a la Zona 7.❖ Receptar informe de reparaciones ejecutadas por la Zona.❖ Preparar informes técnicos sobre índice de reparación y factores de parámetros de mantenimiento.❖ Generar las órdenes de reparación diariamente.	
REQUERIMIENTOS	
<ol style="list-style-type: none">1. Instrucción Superior de preferencia Ingeniero Eléctrico o carreras a fines.2. Experiencia en Planta Externa 1 año.3. Saber dominar los programas de computación4. Experiencia en el manejo de Personal.	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Coordinador Técnico de la jefatura de la Zona</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de la Coordinación técnica</i>
REPORTA AL	<i>Jefe de la Zona 7</i>
SUPERVISA AL	<i>Jefe de mantenimiento de Redes y líneas de la zona.</i>
COORDINA CON	<i>El Jefe de la Zona 7 y la empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Asistir y colaborar directamente al Jefe de Zona en la programación de los mantenimientos preventivo y correctivo.*
- ❖ *Asistir al Jefe de Zona en la toma de decisiones y en situaciones de carácter técnico.*
- ❖ *Asistir al Jefe de Zona en la elaboración de reportes técnicos.*
- ❖ *Determinar el estado de las redes de Planta Externa y recomendar al Jefe de Zona trabajos de ampliación y mantenimiento.*
- ❖ *Reportar al Jefe de Zona la ocurrencia de algún siniestro en las redes de la zona.*
- ❖ *Analizar los informes técnicos y reportes presentados a la jefatura.*

REQUERIMIENTOS

1. *Instrucción Superior o Tecnólogo en Electricidad*
2. *Experiencia en Planta Externa de 3 a 4 años.*
3. *Conocimientos de Utilitarios Básicos de Computación.*
4. *Experiencia en el manejo de Personal.*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Secretaria de la Jefatura Zona 7</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de archivar y organizar toda la documentación de la Zona 7</i>
REPORTA AL	<i>Jefe de la Zona 7</i>
SUPERVISA A	<i>Nadie</i>
COORDINA CON	<i>Areas afines</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Legalizar direcciones, cuando los clientes desean cambiarse de domicilio.*
- ❖ *Redactar informes de reclamos de Planta Externa.*
- ❖ *Despachar la correspondencia diaria a los diferentes departamentos de la Zona 7.*
- ❖ *Llevar ordenadamente los archivos de la zona.*
- ❖ *Organizar los documentos que envian desde Gerencia.*
- ❖ *Receptar las llamadas telefónicas y dar solución a lo que piden.*

REQUERIMIENTOS

1. *Instrucción Superior de Secretariado Ejecutivo en Sistemas o carreras afines.*
2. *Experiencia de 2 años en el cargo.*
3. *Capacidad de organización.*
4. *Buena relación interpersonal.*



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Jefe Mantenimiento de Cables</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de la Operatividad de las redes Primarias</i>
REPORTA AL	<i>Jefe y al Coordinador de la Zona 7</i>
SUPERVISA A	<i>Los supervisores de redes y a los técnicos.</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Fiscalizar contrato de linea buena.*
- ❖ *Determinar conjuntamente con el asistente técnico el estado de las redes para recomendar trabajos de ampliación y mantenimiento.*
- ❖ *Mantener actualizado la planimetría de las redes de Planta Externa de la Zona.*
- ❖ *Coordinar los trabajos a ejecutarse para superar los siniestros y casos fortuitos.*
- ❖ *Reportar al Jefe de Zona la ocurrencia de algún siniestro y caso fortuito de las redes de la zona.*
- ❖ *Evaluar y valorar los trabajos a realizarse en casos de siniestro y fortuitos.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 5 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buena relación interpersonal.*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Jefe Mantenimiento de Líneas</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de la Operatividad de las redes de abonados</i>
REPORTA AL	<i>Jefe y al Coordinador de la Zona 7</i>
SUPERVISA A	<i>Los supervisores y técnicos</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel y con el Operador Técnico 132</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Determinar conjuntamente con el asistente técnico el estado de las redes para recomendar trabajos de ampliación y mantenimiento.*
- ❖ *Controlar y coordinar las ejecuciones de las reparaciones de daños telefónicos.*
- ❖ *Coordinar los trabajos a ejecutarse para superar los siniestros y casos fortuitos de la zona 7.*
- ❖ *Mantener actualizada la información técnicos de la zona 7 de Pacifictel.*
- ❖ *Aplicar los programas de control en el mantenimiento de Planta Externa de la zona.*
- ❖ *Generar reportes técnicos periódicos (formularios y formatos preestablecidos) sobre actividades de la Planta Externa de la zona 7.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 5 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buena relación interpersonal.*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Jefe Cable Central Pascuales</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de la Operatividad de las redes Primarias de Pascuales.</i>
REPORTA AL	<i>Jefe y al Coordinador de la Zona 7</i>
SUPERVISA A	<i>Los supervisores y técnicos</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Determinar conjuntamente con el asistente técnico el estado de las redes para recomendar trabajos de ampliación y mantenimiento.*
- ❖ *Controlar y coordinar las ejecuciones de las reparaciones de daños telefónicos en la Central Pascuales.*
- ❖ *Coordinar los trabajos a ejecutarse para superar los siniestros y casos fortuitos de la Central pascuales.*
- ❖ *Mantener actualizada la información técnicos de la Central Pascuales.*
- ❖ *Aplicar los programas de control en el mantenimiento de Planta Externa de la Central Pascuales.*
- ❖ *Generar reportes técnicos periódicos (formularios y formatos preestablecidos) sobre actividades de la Planta Externa de la Central Pascuales.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 5 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buena relación interpersonal.*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Supervisor Mantenimiento de Cables</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de supervisar los trabajos de redes Primarias.</i>
REPORTA AL	<i>Jefe de Mantenimiento de Cables</i>
SUPERVISA A	<i>Los técnicos de la empresa privada</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Supervisar los trabajos ejecutados por la empresa privada Satel, en el contrato de línea buena.*
- ❖ *Supervisar los trabajos que se realicen en las redes de Planta Externa.*
- ❖ *Reportar de manera inmediata al Jefe inmediato la ocurrencia de algún siniestro.*
- ❖ *Remitir reportes técnicos periódicos al Jefe Mantenimiento de Cable.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 4 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buena relación interpersonal.*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	: <i>Registro de Instalaciones</i>
DESCRIPCIÓN	: <i>Responsable de mantener actualizada la Base de Datos</i>
REPORTA AL	: <i>Jefe y Coordinador de la Zona 7</i>
SUPERVISA A	: <i>Nadie</i>
COORDINA CON	: <i>El Jefe de la Zona 7</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Mantener actualizada la Base de Datos y estadística con relación a las reparaciones e instalaciones.*
- ❖ *Colaborar con el Jefe de Zona 7 en la elaboración y presentación de los informes técnicos.*
- ❖ *Mantener actualizado los archivos electrónicos de la Zona 7*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 4 años.*
3. *Dominar los programas de Computación.*
4. *Buena relación interpersonal.*



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

MILITARES DE LA LINEA
BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

TÍTULO	<i>Supervisor de reparaciones de Lineas</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de supervisar los trabajos de redes abonados</i>
REPORTA AL	<i>Jefe de Mantenimiento de Lineas</i>
SUPERVISA A	<i>Los técnicos de la empresa privada</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Supervisar los trabajos ejecutados por la empresa privada Satel, en el contrato de linea buena.*
- ❖ *Supervisar los trabajos que se realicen en las redes de Planta Externa.*
- ❖ *Reportar al Jefe inmediato la ocurrencia de algún siniestro.*
- ❖ *Remitir reportes técnicos periódicos al Jefe Mantenimiento de Lineas.*
- ❖ *Coordinar con el operador del 132 de la Zona 7, en lo referente a la entrega recepción de reporte diario de reparaciones.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 4 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buena relación interpersonal.*



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

TÍTULO	<i>Supervisor de reparaciones de Lineas Pascuales</i>
DESCRIPCIÓN	<i>Responsable de supervisar los trabajos de redes abonados de la Central Pascuales</i>
REPORTA AL	<i>Jefe de Mantenimiento de Lineas</i>
SUPERVISA A	<i>Los técnicos de la empresa privada</i>
COORDINA CON	<i>La empresa privada Satel</i>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ *Supervisar los trabajos ejecutados por la empresa privada Satel, en el contrato de linea buena de la Central Pascuales.*
- ❖ *Supervisar los trabajos que se realicen en las redes de Planta Externa de la Central Pascuales.*
- ❖ *Reportar al Jefe inmediato la ocurrencia de algún siniestro en la Central Pascuales.*
- ❖ *Remitir reportes técnicos periódicos al Jefe Mantenimiento de Lineas.*

REQUERIMIENTOS

1. *Bachiller Técnico o Tecnólogo en Electricidad.*
2. *Experiencia en Planta Externa 4 años*
3. *Experiencia en el manejo de Personal.*
4. *Buenas relaciones interpersonales.*



CAPÍTULO II

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PROCESOS DE RECLAMOS DE LA ZONA 7

2. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PROCESOS DE RECLAMOS DE LA ZONA 7**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaborado por : Cecilia Chacha Katita Morocho

Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 3

CONTENIDO

	<i>Página</i>
1.0 Propósito.....	21
2.0 Alcance.....	21
3.0 Responsabilidades.....	21
4.0 Definiciones.....	21
5.0 Revisión del manual de Procedimientos.....	22
6.0 Documentos aplicables.....	22
7.0 Lista de Distribución.....	23
8.0 Procedimientos.....	23

Manual de Procedimientos

Hoja 1 de 3

BIBLIO. CAMPUS
PEÑAS

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este manual consiste el tener bien claro como se realiza el Proceso de Reclamos de la Zona 7 de Pacifictel.

2.0 ALCANCE

Es aplicable para la Zona 7 de Pacifictel y Planta Externa.

3.0 RESPONSABILIDADES

Jefe de Zona

Es la persona de responsable de revisar periódicamente los procedimientos que se utilizan en la Zona 7 y es quien realiza ajustes correctivos en el manual con el fin de mejorar la calidad de trabajo de la organización.

Todo el Personal Técnico Administrativo

Del Departamento de la Jefatura puede sugerir alguna modificación en las actividades que sean necesarias en los procedimientos correspondientes.

4.0 DEFINICIONES

UMPE.- *Unidad de Mantenimiento Planta Externa.*

Planta Externa.- *Involucra el conjunto de Cables Primarios, Secundarios, Armarios de distribución, Cajas de Dispensión y Red de Abonados.*

Cable Primario.- *Es el cable que va desde la central hasta el armario de distribución, por regla general va canalizado.*

Cable Secundario.- *Es el cable que va desde el armario de distribución hasta las cajas de dispensación, por regla general va aéreo.*

Red De Abonados.- Se entiende como red de abonados al cable de acometida telefónica que va desde la caja de dispersión hacia el domicilio del usuario.

COMAG.- Es un sistema sofisticado de computación que controla la Planta Interna.

Planta Interna.- Involucra los equipos de Central que contienen los números telefónicos.

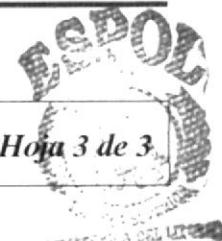
Mantenimiento Preventivo.- Debido a la obsolescencia de los cables primarios, secundarios y las cajas de dispersión es necesario permanentemente hacer reemplazo tanto de los cables como de las cajas de dispersión para prevenir daño futuro en las redes, a esto se lo conoce como Mantenimiento Preventivo.

5.0 REVISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este manual de Procedimientos será revisado cada año o en el momento que exista un cambio de mejora para el control del Proceso de Reclamos de la Zona 7.

6.0 DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS

<i>Procedimiento de Codificación de Documentos.</i>	PR.Z7.001
<i>Procedimiento para Reparación de Líneas Telefónicas</i>	PR.Z7.002
<i>Procedimiento para Mantenimiento de Planta Externa</i>	PR.Z7.003
<i>Procedimiento para Calificación de Solicitud de Línea Nueva</i>	PR.Z7.004
<i>Procedimiento para Control de Calidad</i>	PR.PE.005



Manual de Procedimientos

Hasta 3 de 3

7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Jefe de Zona *Original*

Jefe de Línea *Copia*

Empresa Privada *Copia*

8.0 PROCEDIMIENTOS

En las siguientes páginas detallaremos los procedimientos a seguir de este manual.

Procedimiento de Codificación de Documentos

ELIZABETH CA
LAMIRUS
REÑAS

CÓDIGO: PR.Z7.001

Elaborado por : Cecilia Chacha Katita Morocho

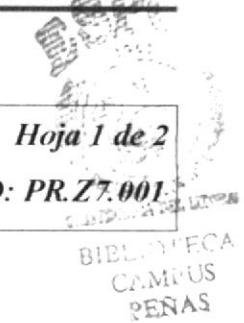
Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 2

CONTENIDO

	<i>Página</i>
1.0 Propósito.....	25
2.0 Alcance.....	25
3.0 Autorizaciones.....	25
4.0 Revisión del Procedimiento.....	25
5.0 Procedimiento.....	25



*Procedimiento de Codificación
de Documentos*

Hoja 1 de 2

COD: PR.Z7.001

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento servirá para la mejor comprensión de los códigos utilizados para los documentos de este manual, tales como procedimientos, diagramas de flujo, etc.

2.0 ALCANCE

Se aplica a todos los documentos presentes en este manual.

3.0 AUTORIZACIONES

El Jefe de Zona es la única persona encargada de hacer cambios o aumentos de códigos.

La secretaria será la encargada de hacer dichas modificaciones.

4.0 REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se revisará cada vez que se actualice el Manual de Procedimientos de la Zona 7 de Pacifictel.

5.0 PROCEDIMIENTO

Todos los códigos para identificar los documentos de este manual están formados por TRES SECCIONES.



*Procedimiento de Codificación
de Documentos*

Hoja 2 de 2

COD: PR.Z7.001

*CA
US
PENAS*

PRIMERA SECCIÓN **SEGUNDA SECCIÓN** **TERCERA SECCIÓN**
DOS LETRAS **DOS LETRAS** **TRES DÍGITOS**

PRIMERA SECCIÓN: *Las dos primeras letras identifican el tipo de documentos así:*

- | | |
|-----------|---------------------------------|
| <i>PR</i> | <i>: Procedimiento</i> |
| <i>DF</i> | <i>: Diagrama de Flujo</i> |
| <i>OR</i> | <i>: Orden de Reparación</i> |
| <i>OM</i> | <i>: Orden de Mantenimiento</i> |
| <i>FR</i> | <i>: Formato</i> |

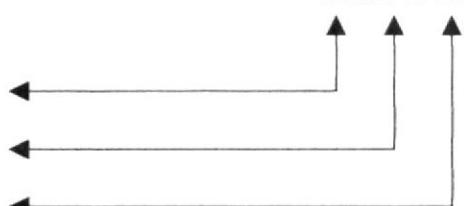
SEGUNDA SECCIÓN: *Identifica al área y/o Departamento donde se aplica el procedimiento.*

- | | |
|-----------|-------------------------|
| <i>Z7</i> | <i>: Zona 7</i> |
| <i>PE</i> | <i>: Planta Externa</i> |

TERCERA SECCIÓN: *Se escribe tres dígitos, que son un número consecutivo asignado según el orden que se vayan solicitando.*

EJEMPLO:

OM.Z7.001



OM Orden de Mantenimiento.

Z7 Corresponde al Departamento de Jefatura.

001 Corresponde al código secuencial asignado.

Procedimiento para Reparación de Líneas Telefónicas

RECIBIDA
CAMPUS
PEÑAS

CÓDIGO: PR.Z7.002

Elaborado por : Cecilia Chacha Katita Morocho

Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 6

CONTENIDO

	<i>Página</i>
1.0 Propósito.....	28
2.0 Alcance.....	28
3.0 Autorizaciones.....	28
4.0 Documentos aplicables.....	28
5.0 Diagrama de Flujo.....	29
6.0 Procedimiento.....	29

ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de Flujo para Reparación De Líneas Telefónicas DF.Z7.001.....	31
Anexo 2: Orden de Reparación OR.Z7.001.....	32
Anexo 3: Listado de Ordenes de Reparación FR.Z7.001.....	33

*Procedimiento para Reparación
de Líneas Telefónicas*

Hoja 1 de 6

COD: PR.Z7.002

*BIBI O. RICA
CARLOS
PENAS*

1.0 PROPÓSITO

Se realiza este procedimiento con el fin de asegurarse de que los Técnicos de la Compañía Privada den un buen servicio a todos los abonados de las centrales de cada zona.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se lo realiza estrictamente en el área de influencia de cada zona.

3.0 AUTORIZACIONES

La persona responsable de autorizar y realizar cambios de este procedimiento a través del tiempo y de acuerdo a las necesidades que se requieran en la compañía es el Jefe de Zona.

Todo el Personal Técnico Administrativo están obligados a cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

- | | |
|-----------------|--|
| <i>Anexo 1:</i> | <i>Diagrama de Flujo para Reparación de Líneas Telefónicas DF.Z7.001</i> |
| <i>Anexo 2:</i> | <i>Orden de Reparación OR.Z7.001</i> |
| <i>Anexo 3:</i> | <i>Listado de Ordenes de Reparación FR..Z7.001</i> |



**Procedimiento para Reparación
de Líneas Telefónicas**

Hoja 2 de 6

COD: PR.Z7.002

CA
CYNIUS
PEÑAS

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de Flujo de este procedimiento se muestra en el anexo 1.

6.0 PROCEDIMIENTO

Abonado

1. El abonado llama al 132.
2. Informa de los daños en su línea telefónica.

Sistema 132 – Operadora

3. Recepta los reclamos presentados por el abonado referente a la línea telefónica.
4. Procesa información, verificando los datos de la línea telefónica.
5. Ejecuta prueba a la línea telefónica para determinar el tipo de daño.
6. Genera la Orden de Reparación, la cual debe contener la ubicación del abonado, el número telefónico, nombre del abonado, fecha, etc. (Vea anexo 2).
7. Realiza listado de órdenes de reparación generadas en el día, clasificándolas por Central y Zona. (Vea anexo 3).
8. Envía a la Zona 7 los listados de Órdenes de Reparación generadas en el día.

Zona 7 – Jefe Cable/Jefe Línea

9. Recepta y distribuye a los técnicos de la Empresa Privada los listados y Órdenes de Reparación clasificados de acuerdo a su área asignada.

Empresa Privada – Técnicos

10. Los Técnicos proceden a reparar las líneas telefónicas.

**Procedimiento para Reparación
de Líneas Telefónicas**

Hoja 3 de 6

COD: PR.Z7.002

11. Los Técnicos informan al Jefe Cable/Jefe Línea las novedades encontradas durante las reparaciones.

Zona 7 – Jefe Cable/Jefe Línea

12. El Jefe Cable/Jefe Línea recibe de los Técnicos de la Empresa Privada el informe de las novedades encontradas durante las reparaciones.

13. El Jefe Cable Jefe Línea reporta las novedades al Jefe de Zona 7 y pone a conocimiento de las situaciones dadas durante las reparaciones.

Jefe de Zona 7

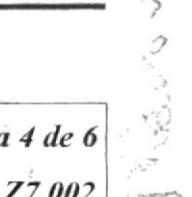
14. Recepta el informe del Jefe Cable Jefe Línea referente a las reparaciones de líneas de abonados.

15. Informa al Sistema 132 de las situaciones anómalas de las reparaciones de líneas y también de las reparaciones atendidas.

Sistema 132 – Operadora

16. Recibe el informe de parte del Jefe de Zona 7 sobre la atención brindada a las reparaciones de los abonados.

17. Con los datos recibidos, la operadora actualiza la base de datos.



**Procedimiento para Reparación
de Líneas Telefónicas**

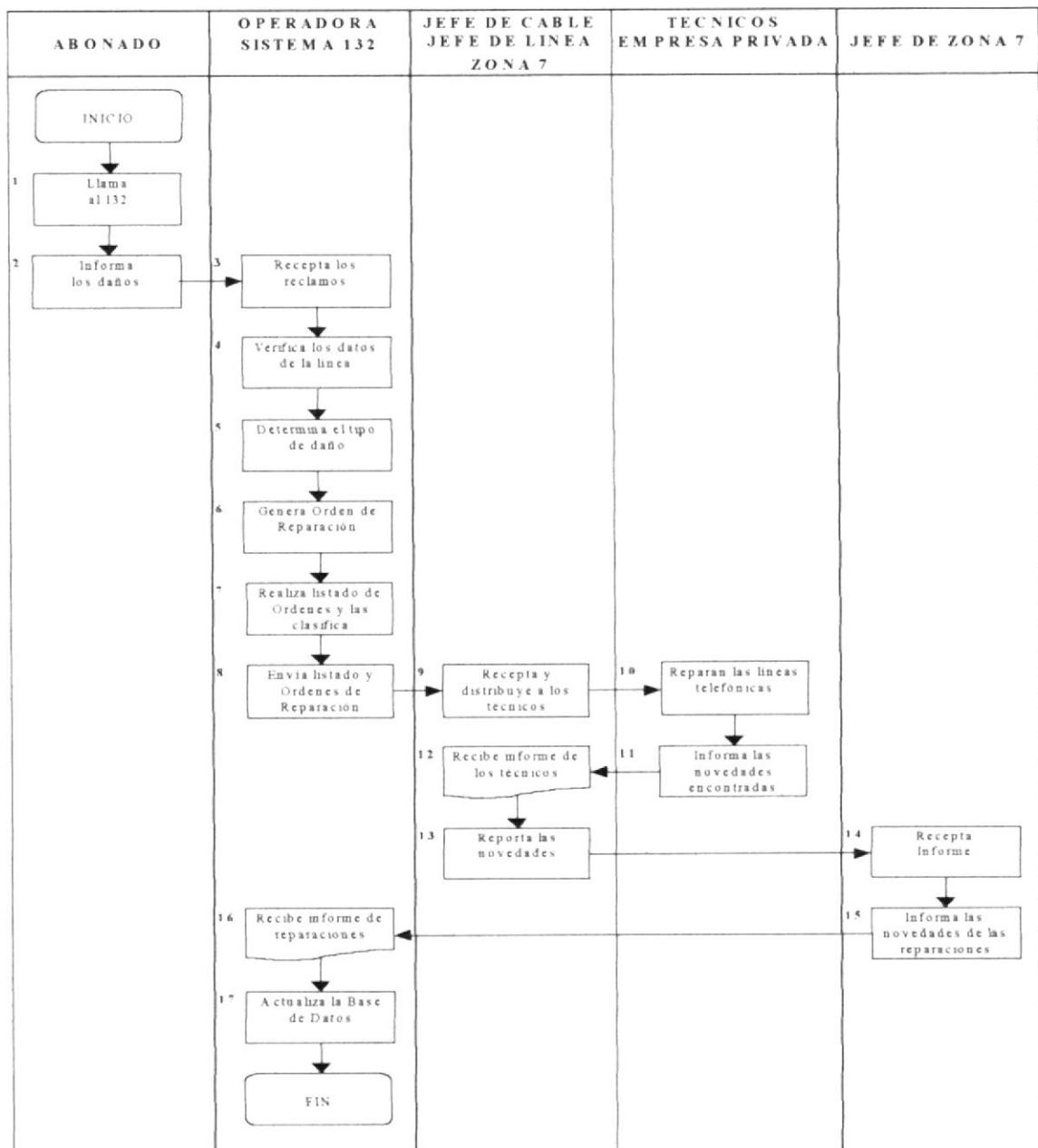
Hoja 4 de 6
COD: PR.Z7.002

REC
CA
CAMUS
PEÑAS

ANEXO 1

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA REPARACIÓN
DE LÍNEAS TELEFÓNICAS**

COD: DF.Z7.001



**Procedimiento para Reparación
de Líneas Telefónicas**

Hoja 5 de 6

COD: PRZ7.002

BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

ANEXO 2

ORDEN DE REPARACIÓN

COD: ORZ7.001

		Orden de Reparación - Sistema Planta Externa					
Contratista:							
CENTRAL:			Fecha de Reclamo:				
Reclamo No.				No. 00000			
Fecha orden:			Fecha de Reparación:				
Teléfono:			Abonado:				
Dirección:							
	Armario	Regleta	Par	Caja	Par Sec.	Código Reparación	
Materiales:							
					Cantidad	Unidad	
Mano de Obra:							
					Cantidad	Unidad	
Observaciones							
Reclamos:							
Observaciones							
Reparador:							
		Fiscalizador	Contratista	Contratista	Abonado		



Procedimiento para Reparación de Líneas Telefónicas

Hoja 6 de 6

COD: PR.Z7.002

BIB. U. P. C. A.
CAMPUS
PEÑAS

ANEXO 3

LISTADO DE ORDENES DE REPARACIÓN

COD: FR.Z7.001



P A C I F I C T E L
SISTEMA DE PRUEBA Y CONTROL (132)

Guayaquil, 30 de mayo de 2000

Jefe de Zona 7
Ciudad

Adjunto sirvase encontrar el siguiente listado de reclamos de la zona para su respectiva reparación.

Atentamente,

Operador Técnico UPC-132-Z7

Procedimiento para Mantenimiento de Planta Externa

CÓDIGO: PR.Z7.003

ESTADO DE MÉXICO
BENITO JUÁREZ
CAMPUS
PENAS

Elaborado por : Cecilia Chacha/Katita Morocho

Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 5

CONTENIDO

	Página
1.0 Propósito.....	35
2.0 Alcance.....	35
3.0 Autorizaciones.....	35
4.0 Documentos aplicables.....	35
5.0 Diagrama de Flujo.....	36
6.0 Procedimiento.....	36

ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de Flujo para Mantenimiento De Planta Externa DF.Z7.002.....	38
Anexo 2: Orden de Mantenimiento OR.Z7.001.....	39

**Procedimiento para Mantenimiento
de Planta Externa**

Hoja 1 de 5

COD: PR.Z7.003

PIREO DECA
CAMPUS
PEÑAS

1.0 PROPÓSITO

Se realiza este procedimiento con el fin de asegurarse de que los colaboradores del área de cable y de linea cumplan y hagan cumplir a la Compañía Privada el mantenimiento de Planta Externa.

2.0 ALCANCE

El mantenimiento preventivo y correctivo se lo realiza estrictamente en la Zona de mantenimiento de Planta Externa.

3.0 AUTORIZACIONES

La persona responsable de autorizar y realizar cambios de este procedimiento a través del tiempo y del espacio de acuerdo a las necesidades que se requieran en la compañía es el Jefe de Zona.

El Jefe de Linea y el Jefe de Cable están obligados a cumplir y hacer cumplir éste procedimiento.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo 1: Diagrama de Flujo para Mantenimiento de Planta Externa DF.Z7.002

Anexo 2: Orden de Mantenimiento OM.Z7.001



**Procedimiento para Mantenimiento
de Planta Externa**

Hoja 2 de 5

COD: PR.Z7.003

**BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS**

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de Flujo de este procedimiento se muestra en el anexo 1.

6.0 PROCEDIMIENTO

Zona 7 – Supervisor

1. Determina el estado de las redes de Planta Externa dentro del área de influencia de cada zona.
2. Informa las novedades en las redes de Planta Externa al Jefe de Cable.

Zona 7 – Jefe Cable/Jefe Línea

3. Realiza la evaluación y cuantificación de los trabajos de mantenimiento. (Vea anexo 2).
4. Envía al Jefe de Zona 7 el informe del Proyecto de Mantenimiento.

Jefe de Zona 7

5. Analiza el Proyecto de Mantenimiento, en lo referente al alcance, presupuesto, área de influencia y conveniencia económica para la empresa.
6. Envía a la Gerencia de Planta Externa el Proyecto de Mantenimiento con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Gerencia de Planta Externa

7. De acuerdo a las conveniencias económicas, la Gerencia de Planta Externa determinará quien ejecutará los trabajos de mantenimiento, ya sea Personal de Pacifictel (vaya paso 11) ó Personal de la Empresa Privada.

**Procedimiento para Mantenimiento
de Planta Externa**

Hoja 3 de 5

COD: PRZ7.003

BIBLIOTECA
CAMBIOS
REÑAS

Empresa Privada

8. Si el mantenimiento de la Planta Externa no es ejecutado por Pacifictel, la Empresa Privada se encargará de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo.
9. La Empresa Privada será fiscalizada por la Gerencia de Planta Externa, quien deberá coordinar e informar al Jefe de Zona 7.
10. Procede a entregar la obra al Jefe de Zona 7. (Paso 13)

Jefe de Zona 7

11. Si el Mantenimiento de Planta Externa es ejecutado por Pacifictel, empleará personal de la Zona respectiva, tomando en consideración la existencia de material en bodega.
12. El Jefe de Zona 7 ordenará al personal que se haga el mantenimiento preventivo y correctivo.
13. Recepta la obra sólo si esta terminada satisfactoriamente.

**Procedimiento para Mantenimiento
de Planta Externa**

Hoja 4 de 5

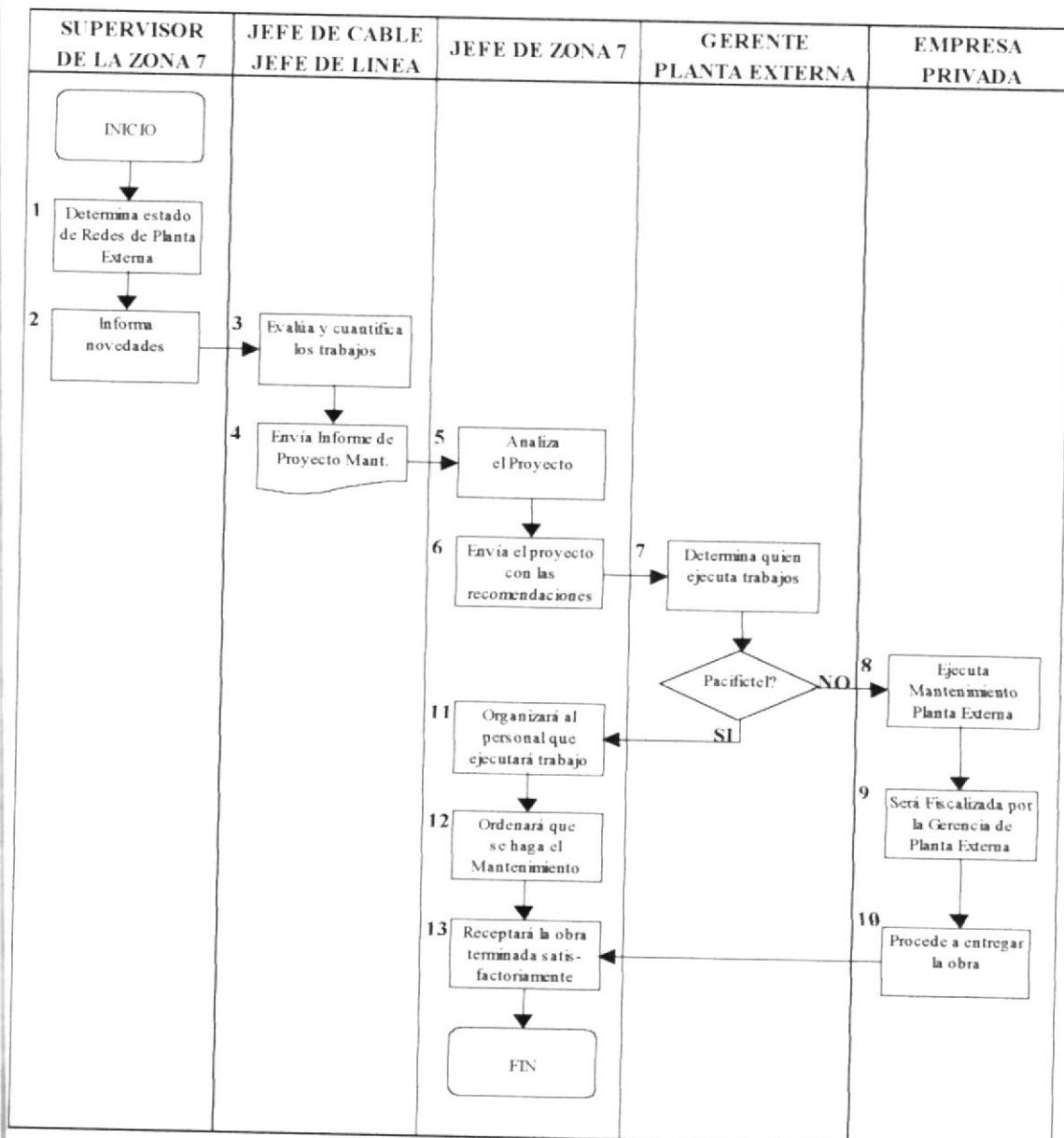
COD: PRZ7.003

1. - RICA
2. - CAMPUS
3. - PEÑAS

ANEXO I

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA MANTENIMIENTO
DE PLANTA EXTERNA**

COD: DFZ7.002



**Procedimiento para Mantenimiento
de Planta Externa**

Hoja 5 de 5

COD: PR.Z7.003

ESTÁNDAR DE SERVICIOS

BESTELLECA

CAMPUS

PEÑAS

ANEXO 2

ORDEN DE MANTENIMIENTO

COD: OM.Z7.001



ORDEN DE MANTENIMIENTO

No. 0000

**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
(MANTENIMIENTO DE REDES)**

Encargado del Trabajo: _____

Teléfono	Arma- rio	PARES				DAÑO	TIPO	No. Pares	CABLES			
		Primario Regleta	Par	Secundario Caja	Par				Primarios Armarios	Regletas	Secundario Armario	Cajas

Observaciones:

PERSONAL		Fecha	Tiempo		Informe de la Reparación efectuada
Cargo	Nombre		Comenzó	Terminó	
Empalmador					Origen del daño _____
Operador					
Mesa Prueba					
Elaborado por					Trabajo Efectuado _____
Jefe					



Procedimiento para Calificación de Solicitud de Línea Nueva

CÓDIGO: PR.Z7.004

Elaborado por : Cecilia Chacha Katita Morochos

Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 5

CONTENIDO

	<i>Página</i>
1.0 <i>Propósito</i>	41
2.0 <i>Alcance</i>	41
3.0 <i>Autorizaciones</i>	41
4.0 <i>Documentos aplicables</i>	41
5.0 <i>Diagrama de Flujo</i>	42
6.0 <i>Procedimiento</i>	42

ANEXOS

<i>Anexo 1:</i>	<i>Diagrama de Flujo para Calificación De Datos Técnicos DF.Z7.003.....</i>	44
<i>Anexo 2:</i>	<i>Oficio para Calificación de Solicitud de Línea Nueva FR.Z7.002.....</i>	45

**Procedimiento para Calificación
de Solicitud de Línea Nueva**

Hoja 1 de 5

COD: PR.Z7.004

1.0 PROPÓSITO

La Jefatura de la Zona 7 realiza este procedimiento con el fin de llevar un buen control para la aprobación o negación a las solicitudes de líneas telefónicas nuevas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se lo realiza estrictamente en el Departamento de Fiscalización.

3.0 AUTORIZACIONES

La persona responsable de autorizar y realizar cambios de este procedimiento a través del tiempo y dependiendo de las necesidades que se requieran en la compañía es el Jefe de Zona.

El Jefe de Línea y el Jefe de Cable están obligados a cumplir y hacer cumplir éste procedimiento.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Anexo 1: Diagrama de Flujo para Calificación de Datos Técnicos DF.Z7.003

Anexo 2: Oficio para Calificación de Solicitud de Línea Nueva FR.Z7.002

**Procedimiento para Calificación
De Solicitud de Línea Nueva**

Hoja 2 de 5

COD: PR.Z7.004

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El Diagrama de Flujo de este procedimiento se muestra en el anexo 1.

6.0 PROCEDIMIENTO

Solicitante

1. *El solicitante se acerca a la Jefatura de Ventas con los respectivos documentos (copia de cédula, contrato de arrendamiento y recibo de luz o agua).*

Jefatura de Ventas

2. *Recepta los documentos del solicitante y le llenan una solicitud la misma que deberá ser negada o aprobada por la Jefatura de la Zona 7. (Vea anexo 2).*
3. *Genera un listado de solicitudes y envian a las respectivas zonas de acuerdo a la central que le corresponde.*

Jefatura de Zona 7

4. *A ésta Jefatura llegan las solicitudes correspondientes a las centrales (Alborada, Guayacanes, Samanes, Pascuales), las mismas que son calificadas, aprobadas ó negadas.*
5. *El listado arriba mencionado se lo devuelve con sus respectivas calificaciones aprobadas ó negadas.*

Jefatura de Ventas

6. *La Jefatura de Ventas informa al solicitante la respuesta que tuvo la solicitud.*

**Procedimiento para Calificación
de Solicitud de Línea Nueva**

Hoja 3 de 5

COD: PRZ7.004

7. Si la solicitud es aprobada le extienden un ticket de pago, y si es negada se le dan de baja (desechan).

BIN - RICA
CAMPUS
SEÑAS

Solicitante

8. El solicitante paga el valor de la linea.
9. Una vez cancelado el valor de la linea firmará el contrato de servicio telefónico.
10. El solicitante esperará un máximo de 30 días.

Jefatura de Ventas

11. Procederá a instalarle la linea telefónica al solicitante.

Procedimiento para Calificación
de Solicitud de Línea Nueva

Hoja 4 de 5

COD: PR.Z7.004

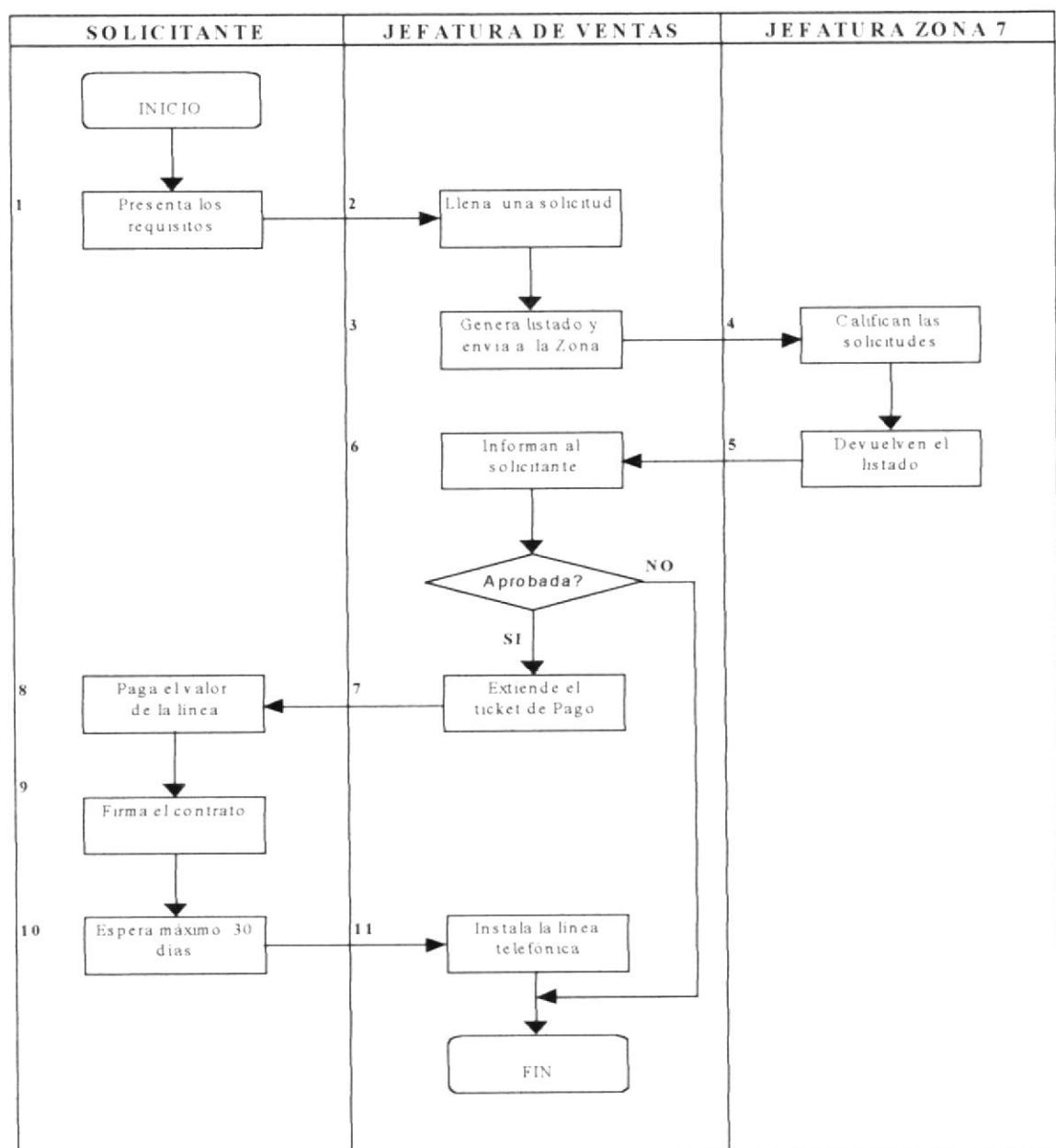
ANEXO 1

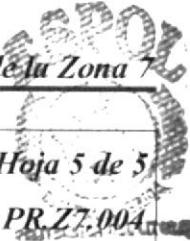
BIB. ECA
CAM. US
PEÑAS

DIAGRAMA DE FLUJO PARA CALIFICACIÓN

DE SOLICITUD DE LINEA NUEVA

COD: DF.Z7.003





Procedimiento para Calificación de Solicitud de Línea Nueva

Hoja 5 de 5

COD: PR.Z7.004

ANEXO 2

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

**OFICIO PARA CALIFICACIÓN DE
SOLICITUD DE LÍNEA NUEVA**

COD: FRZ7.002

UNIDAD DE VENTAS CLIENTES RESIDENCIALES

Guayaquil

DE

PARA:

ASUNTO:

A continuación detallo a usted datos de clientes atendidos por concepto de Instalaciones pendientes, a fin que se sirva disponer calificación técnica, según disponibilidad de planta extrema:

DETALLE DE TRÁMITES RECEPTADOS: ALBORADA - SAMANES - GUAYACANES - PASCUALES

DETALLE DE TRÁMITES INGRESADOS TIPO: LÍNEAS NUEVAS Y TRASLADO

Pág.

ATENTAMENTE

Jefe de Ventas Clientes Residenciales
PACIFICO S. A.

JEFE ZONA 7

Procedimiento para Control de Calidad

CÓDIGO: PR.PE.005

Elaborado por : Cecilia Chacha Katita Morocho

Aprobado por : Ing. Carlos Torres Prieto

Fecha Aprobación :

Páginas : 4

CONTENIDO

	<i>Página</i>
1.0 Propósito.....	47
2.0 Alcance.....	47
3.0 Autorizaciones.....	47
4.0 Documentos aplicables.....	47
5.0 Diagrama de Flujo.....	47
6.0 Procedimiento.....	47

ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de Flujo para Control de Calidad DF.PE.004.....	49
Anexo 2: Listado de Reparaciones FR.PE.003.....	50

**Procedimiento para Control
de Calidad**

Hoja 1 de 4

COD: PR.PE.005

1.0 PROPÓSITO

Se realiza este procedimiento con el fin de garantizar el cliente reciba un buen servicio.

2.0 ALCANCE

Es aplicable para el área de influencia de Planta Externa de todas las zonas de Pacifictel.

3.0 AUTORIZACIONES

La persona responsable de autorizar los cambios de éste procedimiento es el Jefe de Unidad de Control de Calidad.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

*Anexo 1: Diagrama de Flujo para Control de Calidad
DF.PE.004*

*Anexo 2: Listado de Reparaciones
FR.PE.003*

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo de este procedimiento se muestra en el anexo 1.

6.0 PROCEDIMIENTO

Jefe de Zona 7

1. Envía el listado de los números reparados y no reparados. (Vea anexo 2).

**Procedimiento para Control
de Calidad**

Hoja 2 de 4

COD: PR.PE.005

Jefe de Control de Calidad

2. Recepta el listado de los números reparados y no reparados de la zona 7.
3. Entrega el listado a los técnicos para su respectiva verificación.

Técnicos de Control de Calidad

4. Verifican y constatan físicamente que se hayan ejecutado las reparaciones de acuerdo a las normas técnicas de Pacifictel.
5. Los Técnicos hacen la cuantificación del material utilizado.
6. Emiten informe técnico de las novedades encontradas al Jefe de Control de Calidad.

Jefe de Control de Calidad

7. Recibe el informe completo de los técnicos.
8. Reporta las novedades encontradas a la Gerencia de Planta Externa.

Gerencia de Planta Externa

9. Recibe el reporte de las novedades encontradas por los técnicos de Control de Calidad.

Jefe de Zona 7

10. Si la Gerencia de Planta Externa no está conforme con el reporte recibido, el Jefe de Zona 7 deberá rectificar el trabajo y/o sancionar a los funcionarios involucrados. El procedimiento retorna al paso 1.

Gerencia de Planta Externa

11. Si la Gerencia de Planta Externa está conforme con el reporte recibido se recepta la obra definitiva.

**Procedimiento para Control
de Calidad**

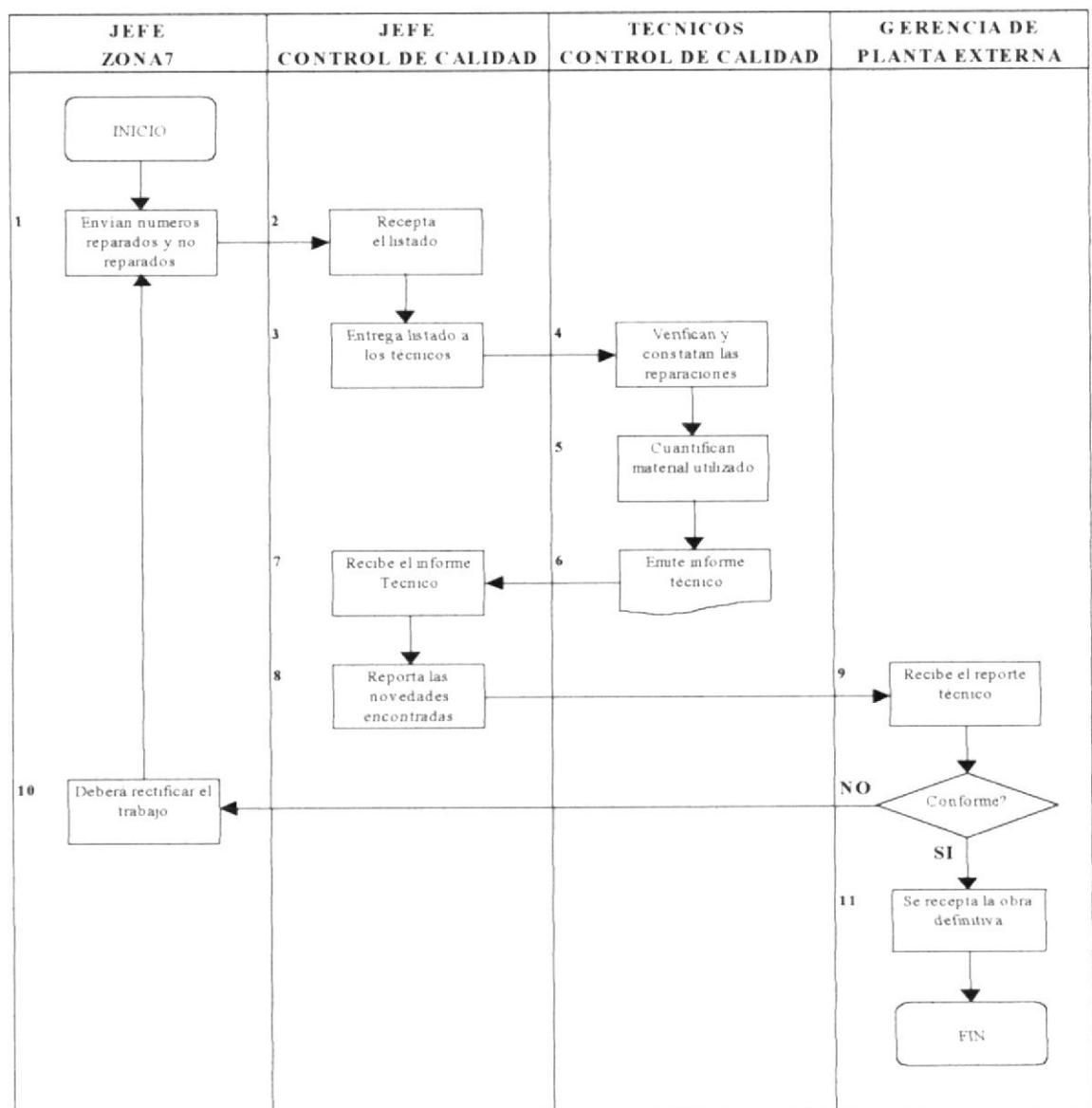
Hoja 3 de 4

COD: PR.PE.005

ANEXO I

DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTROL DE CALIDAD

COD: DF.PE.005



*Procedimiento para Control
de Calidad*

Hoja 4 de 4

COD: PR.PE.005

*BIBLIOTECA
CAMPUS
RENAS*

ANEXO 2

LISTADO DE REPARACIONES

COD: FR.PE.005

Reparaciones Diarias-Sistema Planta Externa Pacifictel					
Abril 18, 2000			Central:		
Fecha Desde:		Fecha Hasta:			
Fecha Orden	Orden	Teléfono	Terminada	Abonado	Código

CAPÍTULO III

INSTRUCTIVO PARA USO

DE LA BASE DE DATOS

3. INSTRUCTIVO PARA USO DE LA BASE DE DATOS

3.1 INTRODUCCIÓN

Esta Base de Datos está diseñada para llevar un control eficiente de los reclamos y obtener un informe completo de los daños que cada abonado reporta a Pacifictel, y así aumentar la calidad y credibilidad de un mejor servicio de la Zona 7.

3.2 LA BASE DE DATOS

Esta base de datos está orientada a todas aquellas personas que tengan conocimientos de Windows, manejo del mouse y herramientas básicas.

3.2.1 TERMINOLOGÍA

Base de Datos: Dispositivo diseñado para organizar diferentes tipos de información.

Tabla: *En la unidad básica de almacenamiento de datos en una base de datos relacional. Una tabla almacena los datos en registros (filas y campos (columnas) y contiene normalmente una determinada categoría de cosas.*

Campo: *Columna de una tabla. Cada una de las categorías de información en las que se agrupan los datos contenidos en una tabla.*

Registro: *Colección de datos correspondientes a todos los campos de una tabla para cada elemento de información individual.*

Formulario: Ventanas o cuadros de diálogo con controles que representan los elementos de información disponibles en la Base de Datos.

Informe: Presenta la información contenida en una Base de Datos en un formato ideado para su salida a través de una impresora o cualquier otro mecanismo similar.

3.2.2 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

La Base de Datos para Control de Reclamos consta de siete tablas, que son:

ABONADO:

Esta tabla está diseñada para registrar los datos de los abonados, la cual consta de los siguientes campos:

- **Cédula o Ruc.**- Cédula o Ruc del abonado.
- **Nombre.**- Nombre del abonado
- **Dirección.**- Dirección del abonado
- **Estado.**- Estado del abonado. Ejemplo: activo o inactivo.

CATEGORÍA:

Esta tabla está diseñada para registrar las categorías de cada abonado y consta de los siguientes campos:

- **Código_Cat.**- Código de la categoría. Ejemplo: A (Popular)
- **Descripción.**- Nombre de la categoría. Ejemplo: Popular
- **Estado.**- Estado de la categoría. Ejemplo: activo o inactivo.

CENTRAL:

Esta tabla está diseñada para registrar las cuatro centrales de la **Zona 7. Pcia. Campeñas** consta de los siguientes campos:

- **Código_Cen.**- Código de la central.
- **Descripción.**- Nombre de la central. Ejemplo: Sampanes
- **Estado.**- Estado de la central. Ejemplo: activo o inactivo.

ORDEN DE REPARACIÓN:

Esta tabla está diseñada para llevar un control de las reparaciones de cada abonado, y consta de los siguientes campos:

- **Secuencial.**- Número automático en la orden de reparación. Ejm: 1,2.....
- **Teléfono.**- Número telefónico del abonado.
- **Reclamo.**- Número del reclamo.
- **Fecha_Reclamo.**- Fecha en que se recepta el reclamo.
- **Fecha_Emisión.**- Fecha en que se emite la orden de reparación.
- **Fecha_Reparación.**- Fecha en que se hace la reparación.
- **Código_Rep.**- Código de las reparaciones. Ejemplo: Daño en equipo.
- **Código_Tec.**- Código del Técnico reparador.
- **Observación_reclamo.**- Observación del daño en la linea telefónica.
- **Observación_reparador.**- Observación del técnico reparador.
- **Estado.**- Estado de la orden de reparación. Ejm: Procesada o No procesada.

RECLAMO:

Esta tabla está diseñada para registrar los números de teléfono averiados de los abonados, y consta de los siguientes campos:



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

- **Secuencial.**- Número automático en el reclamo.
- **Fecha_Reclamo.**- Fecha en que se recepta el reclamo.
- **Observación_Reclamo.**- Observación del daño en la línea telefónica.
- **Teléfono.**- Número telefónico del abonado.

REPARACIÓN:

Esta tabla está diseñada para almacenar los códigos de reparación de la zona 7 de Pacifictel, y consta de los siguientes campos:

- **Código_Rep.**- Código de las reparaciones. Ejemplo: 000
- **Descripción.**- Descripción de las reparaciones. Ejm: Ingresado a la orden.
- **Estado.**- Estado de la reparación. Ejemplo: activo o inactivo.

TÉCNICO:

Esta tabla está diseñada para registrar los nombres de los técnicos reparadores de la Empresa Privada, y consta de los siguientes campos:

- **Código.**- Código del técnico reparador.
- **Nombre.**- Descripción del técnico reparador.
- **Estado.**- Estado del técnico. Ejemplo: activo (A), inactivo (I).

TELÉFONO:

Esta tabla está diseñada para almacenar los datos técnicos del número telefónico, y consta de los siguientes campos:

- **Número.**- Número telefónico del abonado.
- **Código_Abo.**- Código del abonado. Ejemplo: Sánchez Juan.
- **Código_Cen.**- Código de la central. Ejemplo: Sampanes
- **Armario.**- Dato técnico del teléfono. Ejemplo: 1117

- **Primario_Regleta**.- Dato técnico del teléfono. Ejemplo: 508
- **Primario_Par**.- Dato técnico del teléfono. Ejemplo: 4
- **Secundario_Caja**.- Dato técnico del teléfono. Ejemplo: 213
- **Secundario_Par**.- Dato técnico del teléfono. Ejemplo: 2
- **NContrato**.- Número del contrato. Ejemplo: 11236
- **Código_Cat**.- Código de la categoría. Ejemplo: Residencial.
- **Fecha_ingreso**.- Fecha en que se ingresa el reclamo del teléfono.
- **Estado**.- Estado del teléfono. Ejemplo: Disponible o No disponible.

3.3 INSTALACIÓN E INGRESO

Para iniciar la instalación de la base de datos abrimos el explorador de Windows y procedemos a copiar del diskette el archivo “*proyecto.zip*” al disco duro, de la siguiente manera:

Le damos un clic derecho al archivo *proyecto.zip*, aparecerá un menú, le damos clic en “*extract to*” enseguida nos muestra la pantalla de WinZip y le pulsamos la opción “*I Agree*” (estoy de acuerdo), luego aparece la pantalla principal del WinZip, la misma que nos mostrará el contenido del archivo comprimido, damos clic en el botón “*Extract*”, me muestra la pantalla de ruta de desempaquetamiento del archivo, seleccionamos la carpeta *c: >Mis documentos* y damos nuevamente clic en “*Extract*”.

Para ingresar a la base de datos realizamos los siguientes pasos:

Después de haber cerrado en WinZip, automáticamente aparecerá la ventana del Explorador de Windows; situar el puntero del mouse en la carpeta *Mis documentos* y dar un clic localizando el archivo llamado “*proyecto*”; al cual lo seleccionamos dando un clic.

- A continuación aparece la siguiente pantalla:

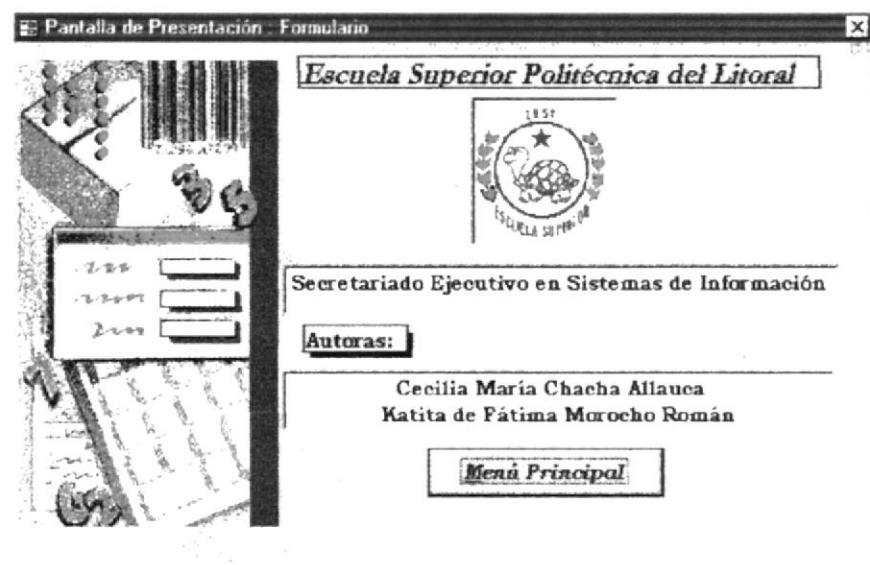


Figura 3.1 Pantalla de presentación del Proyecto

La pantalla de presentación consta del botón de acceso “Menú Principal”, el mismo que al seleccionarlo presenta la ventana con sus diferentes opciones.

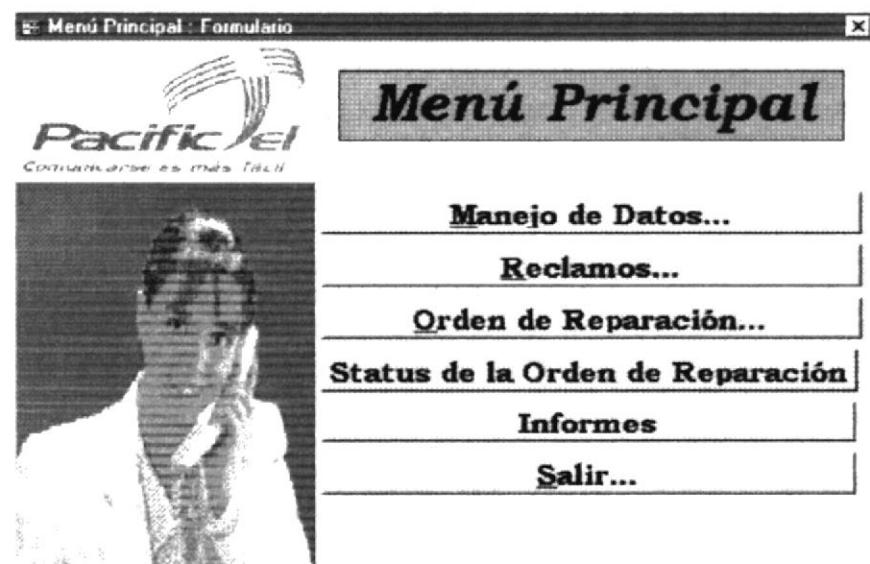


Figura 3.2 Pantalla de Menú Principal

Esta pantalla consta de seis botones que son:

- Manejo de datos**, este nos permite ingresar datos en cada uno de las ~~opciones~~ que nos muestra, y son (Categorías, Centrales, Códigos de Reparación, Teléfonos y Abonados); el mismo que se describe en la sección 3.4
- Reclamos**, nos permite ingresar el daño telefónico del abonado, además podemos navegar, guardar e imprimir reportes de reclamos pendientes, esto se describe en la sección 3.5
- Orden de Reparación**, nos permite generar las órdenes a los técnicos reparadores, esto se describe en la sección 3.6
- Status de Orden de Reparación**, nos permite navegar y buscar por medio de los botones de comando, las órdenes que están concluidas o en proceso, esto se describe en la sección 3.7
- Informes**, nos permite visualizar e imprimir los siguientes reportes: Reclamos Pendientes, Órdenes de Reparación por fecha de reclamo y por fecha de emisión; esto se describe en la sección 3.8

3.3.1 NAVEGACIÓN EN LOS FORMULARIOS

En la parte inferior de los formularios encontramos la siguiente barra de acciones, la misma que nos permite navegar en cada uno de los formularios; su significado y acción lo detallamos en el siguiente gráfico.



Registro: **1** de 3

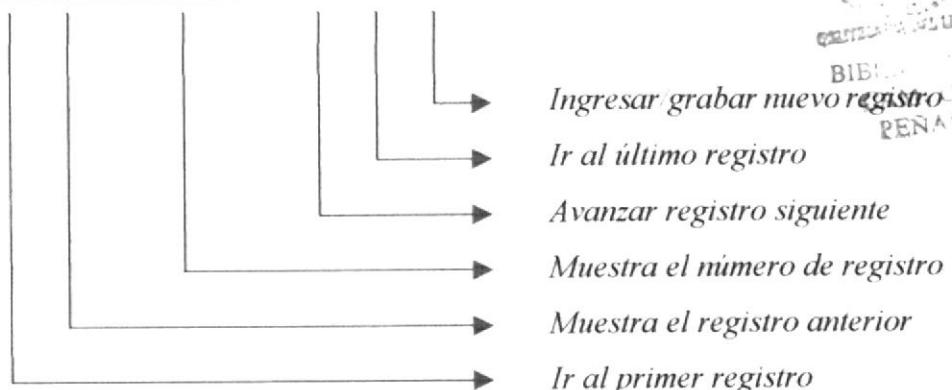


Figura 3.3 Barra de acciones

3.3.2 BÚSQUEDA DE REGISTROS

Para ubicar un registro específico de un clic el botón buscar  que se encuentra en cada formulario, y nos aparecerá el siguiente cuadro de diálogo.

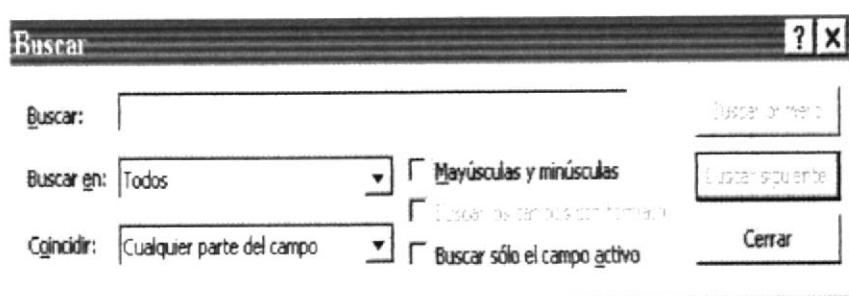


Figura 3.4 Pantalla de Buscar

La búsqueda depende donde esté ubicado el cursor. Ejemplo: Si el cursor está ubicado en el campo "Código" de Manejo de Categorías, la búsqueda será por código de Categorías. (ver figura 3.5)

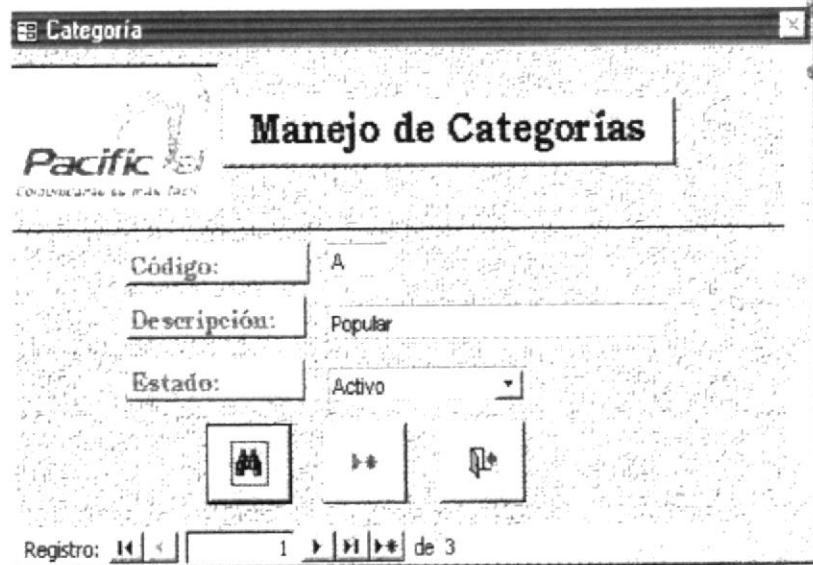


Figura 3.5 Buscar en Campo

Tenemos las siguientes opciones, para buscar la información que requiero y son las siguientes:

Buscar. - Escribimos el dato que deseamos buscar.

Buscar en. - Nos presenta tres opciones:

- ▶ "Todos". - Buscar todos los registros
- ▶ "Abajo". - Buscar a partir del registro donde estoy ubicada hacia delante.
- ▶ "Arriba". - Buscar a partir del registro donde estoy ubicada hacia atrás.

Coincidir. - Presenta tres opciones.

- ▶ "Cualquier parte del campo". - si deseamos nos busque información al comienzo, en medio o al final del campo.
- ▶ "Hacer coincidir todo el campo". - para que toda la información que busco coincida con el contenido del campo.
- ▶ "Comienzo del campo". - esta opción nos permite buscar la información al inicio del campo.

Buscar primero. - Busca el primer registro.

Buscar siguiente. - Busca el siguiente registro.

Cerrar. - Cierra la pantalla de buscar.

3.4 MANEJO DE DATOS

Al presionar el botón de Manejo de datos en el Menú Principal (ver figura 3.2) nos mostrará la siguiente pantalla.



Figura 3.6 Pantalla de Manejo de Datos

Esta pantalla nos permite tener acceso a las siguientes opciones:

3.4.1 MANEJO DE CATEGORÍAS

Al presionar el botón **CATEGORÍAS**, nos aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.7; esta nos sirve para el ingreso de nuevas categorías, o la modificación, eliminación, búsqueda de categorías existentes.

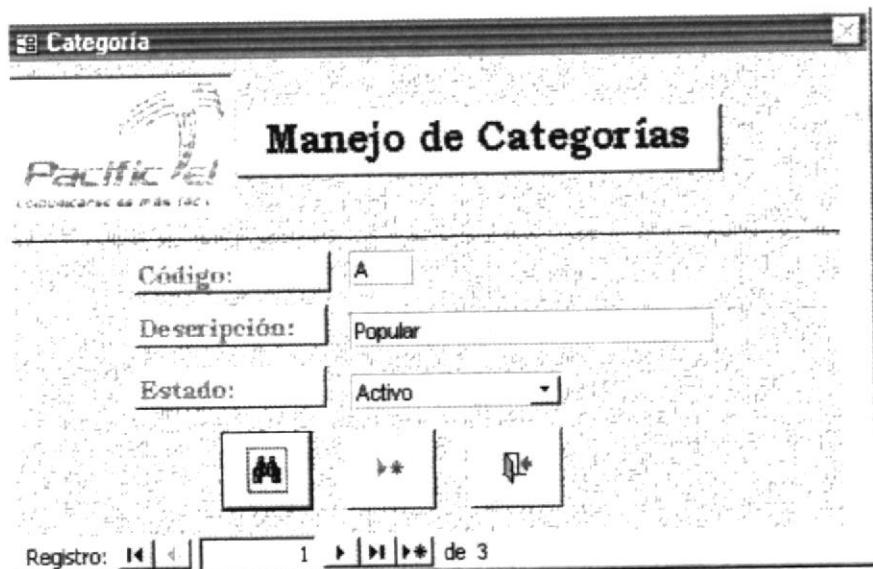


Figura 3.7 Pantalla de Manejo de Categorías

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones.

- Para ingresar una nueva categoría de un clic en el botón agregar nuevo registro,  aparece una pantalla en blanco, ingrese los datos solicitados (código y descripción), y seleccione de la lista desplegable de Estado “activo o inactivo”.
- Para guardar el registro de un clic en el botón grabar  ingrese un nuevo registro, presione el botón nuevo registro 
- Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, ubicado en la pantalla manejo de Categorías.
- Para ubicar un registro de un clic en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para salir de la pantalla del formulario de un clic en el botón cerrar 

3.4.2 MANEJO DE CENTRALES

Al presionar el botón **CENTRALES**, nos aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.8; esta nos sirve para el ingreso de nuevas centrales, o la modificación, eliminación, búsqueda de centrales existentes.

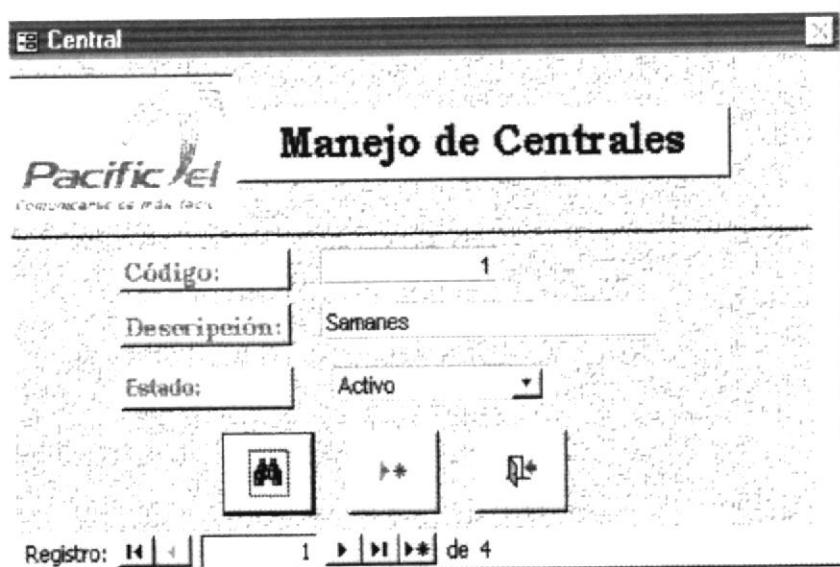


Figura 3.8 Pantalla de Manejo de Centrales

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones.

- Para ingresar una nueva central de un clic en el botón agregar nuevo registro,  aparece una pantalla en blanco, ingrese los datos solicitados (código y descripción), y seleccione de la lista desplegable de Estado “activo o inactivo”.
- Para guardar el registro de un clic en el botón grabar  ingrese un nuevo registro, presione el botón nuevo registro 
- Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, ubicado en la pantalla manejo de Centrales.

- Para ubicar un registro de un clic en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para salir de la pantalla del formulario de un clic en el botón cerrar 

3.4.3 MANEJO DE CÓDIGOS DE REPARACIÓN

Al presionar el botón **CÓDIGOS DE REPARACIÓN**, nos aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.9; esta nos sirve para el ingreso de nuevos códigos, o la modificación, eliminación, búsqueda de códigos existentes

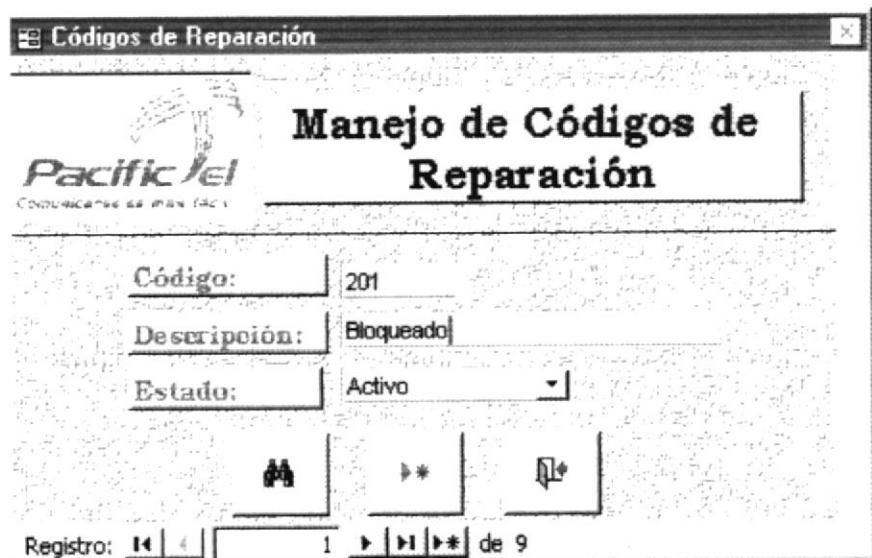


Figura 3.9 Pantalla de Manejo de Códigos de Reparación

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones.

- Para ingresar un nuevo código de reparación de un clic en el botón agregar nuevo registro,  aparece una pantalla en blanco, ingrese los datos solicitados (código y descripción), y seleccione de la lista desplegable de Estado “activo o inactivo”.

- Para guardar el registro de un clic en el botón grabar nuevo registro, presione el botón nuevo registro 
- Para eliminar un registro seleccionamos "inactivo" en el campo del formulario estado, ubicado en la pantalla manejo de Códigos de Reparación.
- Para ubicar un registro de un clic en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para salir de la pantalla del formulario de un clic el botón cerrar 

3.4.4 MANEJO DE TELÉFONOS

Al presionar el botón **TELÉFONOS**, nos aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.10; esta nos sirve para el ingreso de nuevos teléfonos, o la modificación, eliminación, búsqueda de teléfonos existentes

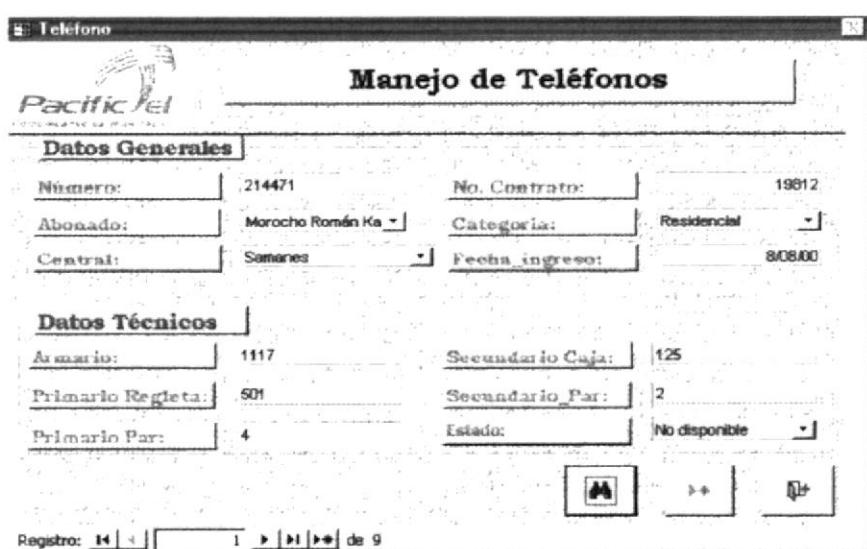


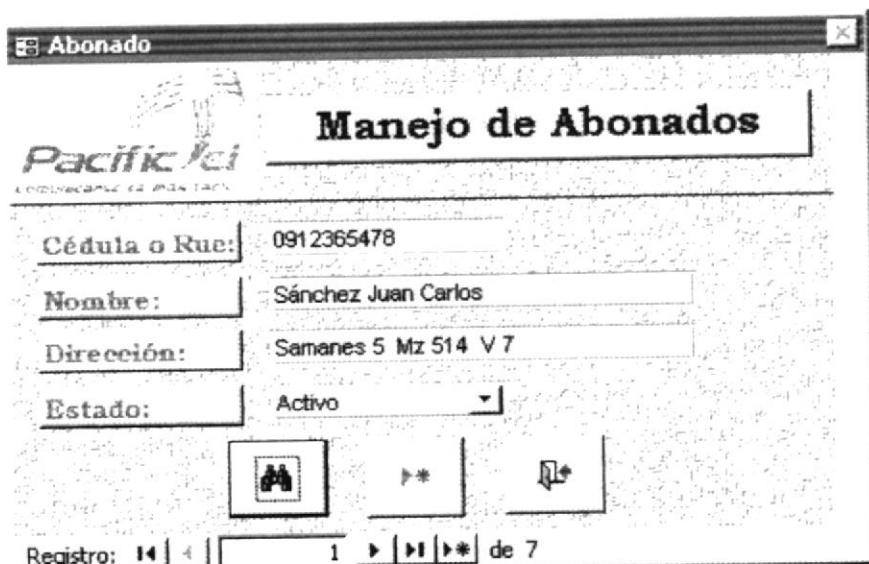
Figura 3.10 Pantalla de Manejo de Teléfonos

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones.

- Para ingresar un nuevo número de teléfono de un clic en el botón agregar nuevo registro,  aparece una pantalla en blanco, ingrese los datos solicitados (número, número de contrato, fecha ingreso, armario, primario regleta, primario par, secundario caja y secundario par), y seleccione de las listas desplegables de Abonado “nombre del abonado”, Central “central del abonado”, Categoría “categoría de la central”, y Estado “activo o inactivo”.
- Para guardar el registro de un clic en el botón grabar  ingrese un nuevo registro, presione el botón nuevo registro 
- Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, ubicado en la pantalla manejo de Teléfonos.
- Para ubicar un registro de un clic en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para salir de la pantalla del formulario de un clic en el botón cerrar 

3.4.5 MANEJO DE ABONADOS

Al presionar el botón **ABONADOS**, nos aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.11; esta nos sirve para el ingreso de nuevos abonados, o la modificación, eliminación, búsqueda de abonados existentes.



3.11 Pantalla de Manejo de Abonados

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones.

- Para ingresar un nuevo nombre de abonado de un clic en el botón agregar nuevo registro,  aparece una pantalla en blanco, ingrese los datos solicitados (cédula o ruc, nombre y dirección) y seleccione de la lista desplegable de Estado “activo o inactivo”.
- Para guardar el registro de un clic en el botón grabar  ingrese un nuevo registro, presione el botón nuevo registro 
- Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, ubicado en la pantalla manejo de Abonados.
- Para ubicar un registro de un clic en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para salir de la pantalla del formulario de un clic en el botón cerrar 

3.5 RECLAMOS

Al presionar el botón **RECLAMOS**, del Menú Principal (ver fig.3.2) nos muestra la siguiente pantalla.

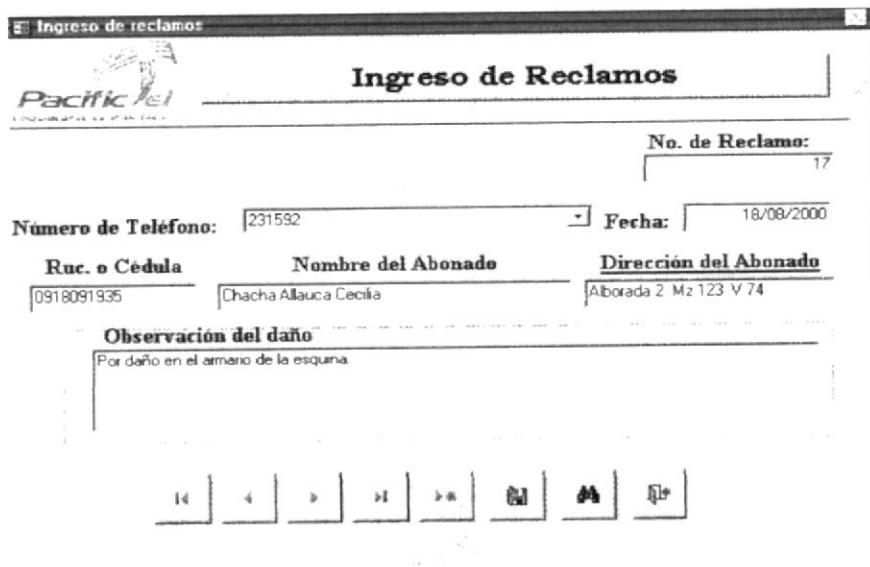


Figura 3.12 Pantalla de Ingreso Reclamos

Esta pantalla sirve para ingresar el reclamo de la línea telefónica averiada del abonado, además nos permite navegar, guardar, buscar los reportes de reclamos pendientes.

Contiene los siguientes campos:

NÚMERO DE RECLAMO.- Este campo ingresa el número de reclamo automáticamente.

NÚMERO DE TELÉFONO.- Ingrese o seleccione el número de teléfono averiado del abonado.

FECHA.- Este campo ingresa automáticamente la fecha en que se recepta el reclamo.

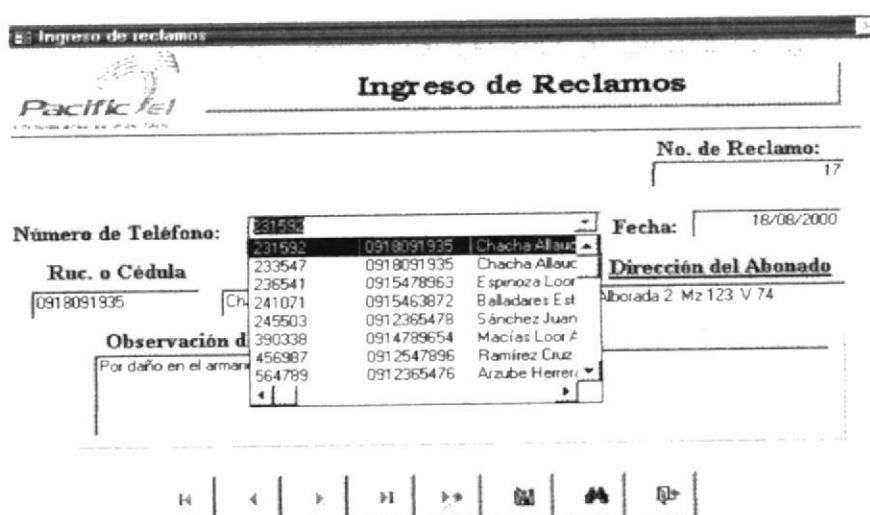
RUC O CÉDULA.- Este campo ingresa automáticamente el número de cédula o ruc del abonado.

NOMBRE.- Este campo ingresa automáticamente el nombre del abonado.

DIRECCIÓN.- Este campo ingresa automáticamente la dirección del abonado.

OBSERVACIÓN DEL DAÑO.- Ingrese aquí la observación del teléfono averiado.

- Para ingresar un nuevo reclamo de daño telefónico de un click en el botón agregar nuevo registro  , aparece una pantalla en blanco; seleccione de la lista desplegable “Número de teléfono” el respectivo número telefónico con sus correspondientes datos e ingrese el dato solicitado (observación del daño)
- Para dejar guardado el reclamo ingresado de un clic en el botón guardar un registro  (ver figura 3.13)



Número de Teléfono:	231593	0918091935	Chacha Allau
Ruc. o Cédula	233547	0918091935	Chacha Allau
	236541	0915478963	E. spinoza Loor
0918091935	Ch. 241071	0915463872	Balladres Est
	245503	0912365478	Sánchez Juan
Observación d	390338	0914789654	Macías Loor A
Por daño en el arman	456987	0912547896	Ramírez Cruz
	564789	0912365476	Arzube Herrera

3.13 Pantalla en blanco para agregar un nuevo registro

- Para consultar un registro de cliente específico nos movilizamos por medio de los botones de desplazamiento



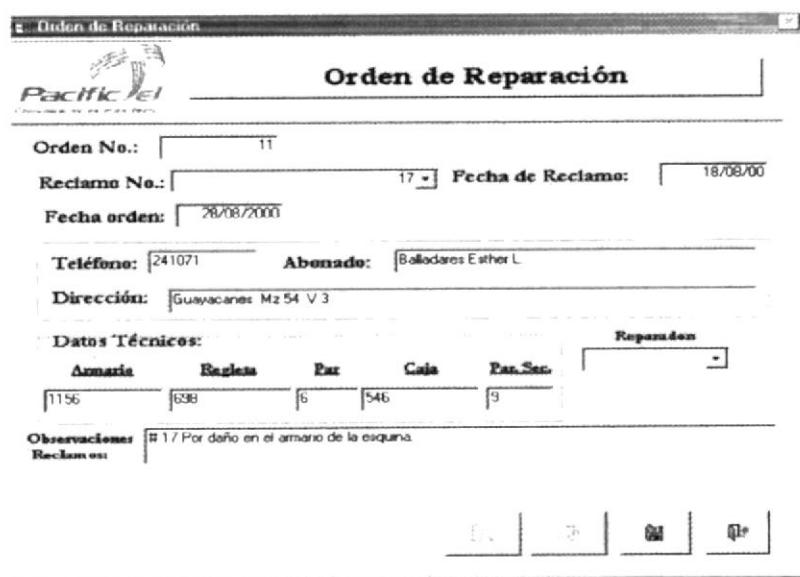
Figura 3.14 Botones de desplazamiento



- Para ubicar un registro de un click en el botón buscar  y realice el procedimiento descrito en la sección 3.3.2
- Para cerrar el formulario de Ingreso Reclamos de un clic en el botón salir  y asegúrese de grabar antes de salir.

3.6 ORDEN DE REPARACIÓN

Al presionar el botón **ORDEN DE REPARACION**, del Menú Principal (ver figura 3.2), nos muestra la siguiente pantalla.



Armaria	Reglas	Par	Caja	Par. Sec.
1156	638	6	546	9

Figura 3.15 Pantalla de Orden de Reparación

El objetivo de esta pantalla es generar órdenes de reparación a los técnicos reparadores.

Para generar esta orden, seleccionamos de la lista desplegable "Reclamo N°" un número de reclamo. Al seleccionar un número de reclamo, el número de la orden es automática. Nos aparecerá la fecha de reclamo, teléfono, abonado, dirección, datos técnicos y observación del reclamo; se debe seleccionar el nombre del técnico de la lista desplegable "Reparador"; en cuanto a la fecha orden esta indica la fecha en que se emite la orden.

- Para grabar la orden de un clic en el botón guardar un nuevo registro
- Para visualizar la orden de reparación de un clic en el botón presentación

Preliminar;  cierre la pantalla del informe y de un clic en el botón

imprimir  y se imprimirá la orden respectiva.

- Para cerrar el formulario de orden de reparación de un click en el botón salir  y asegúrese de grabar antes de salir.

3.7 STATUS DE ORDEN DE REPARACIÓN

Al presionar el botón **STATUS DE LA ORDEN DE REPARACIÓN**, del Menú Principal (ver figura 3.2), nos muestra la siguiente pantalla.



Figura 3.16 Pantalla de Status Orden de Reparación

El objetivo de esta pantalla es hacer un seguimiento de las órdenes para saber si están procesadas; además nos permite navegar por cada uno de ellas.

Para procesar la respectiva orden, el técnico ingresa la fecha en que hace la reparación, selecciona de la lista desplegable “Código Reparación” el código de la reparación, ingresa la observación que encontró en la línea y finalmente coloca un visto bueno en el campo “Procesada”.

- Para consultar las órdenes nos movilizamos por medio de los botones de desplazamiento.



Figura 3.17 Botones de desplazamiento

- Para ubicar una orden de reparación específica de un clic en el botón buscar 
- Para guardar las órdenes y cerrar el formulario de un clic en el botón salir 

3.8 INFORMES

Al presionar el botón INFORMES, del Menú Principal (ver figura 3.2), nos muestra la siguiente pantalla.

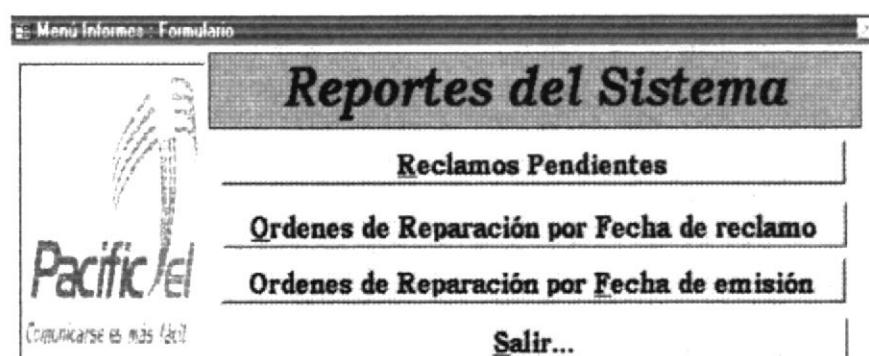
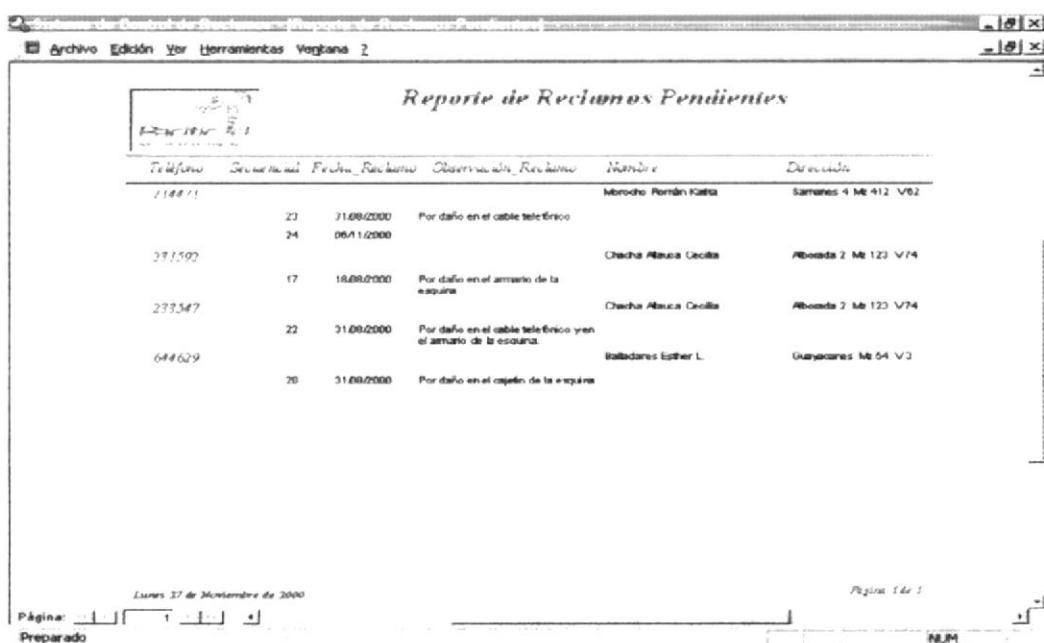


Figura 3.18 Pantalla de Reportes del Sistema

Esta pantalla consta de tres botones que son: *Reclamos Pendientes el mismo* que se describe en la sección 3.8.1, *Ordenes de Reparación por Fecha de Reclamo el mismo* que se describe en la sección 3.8.2, *Ordenes de Reparación por Fecha de Emisión el mismo* que se describe en la sección 3.8.3. a continuación detallamos los informes creados.

3.8.1. INFORME DE RECLAMOS PENDIENTES

Al presionar el botón **RECLAMOS PENDIENTES**, del formulario *Reportes del Sistema* (ver figura 3.18), nos muestra el siguiente Reporte de Reclamos Pendientes.



Telefono	Secuencia	Fecha_Reclamo	Observación_Reclamo	Nombre	Dirección
218871	23	31/08/2000	Por daño en el cable telefónico	Mbroche Fernán Katta	Samanes 4 Mz 412 V62
	24	06/11/2000			
231592	17	18/08/2000	Por daño en el armario de la esquina	Chacha Alauca Cecilia	Alameda 2 Mz 120 V74
233347	22	31/08/2000	Por daño en el cable telefónico y en el armario de la esquina.	Chacha Alauca Cecilia	Alameda 2 Mz 120 V74
694629	20	31/08/2000	Por daño en el capón de la esquina	Baldareas Esther L.	Guayacanes Mz 54 V3

Lunes 27 de Noviembre de 2000

Página: 1 de 1

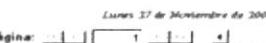
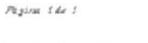
Preparado:  NUM: 

Figura 3.19 Reporte de Reclamos Pendientes

Este reporte nos muestra los reclamos pendientes agrupados por número de teléfono, es decir aquí se almacenan todos aquellos números telefónicos averiados con su respectivo número secuencial de reclamo, fecha de reclamo, observación del reclamo, nombre del abonado y la dirección del abonado.

- Para imprimir de un clic en el botón imprimir de la barra de herramientas.

de la barra de
BIBLIOTECA
CAMPUS
RENAS

3.8.2. INFORME DE ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE RECLAMO

Al presionar el botón de **ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE RECLAMO**, del formulario Reportes del Sistema (ver figura 3.18), nos muestra la siguiente pantalla.

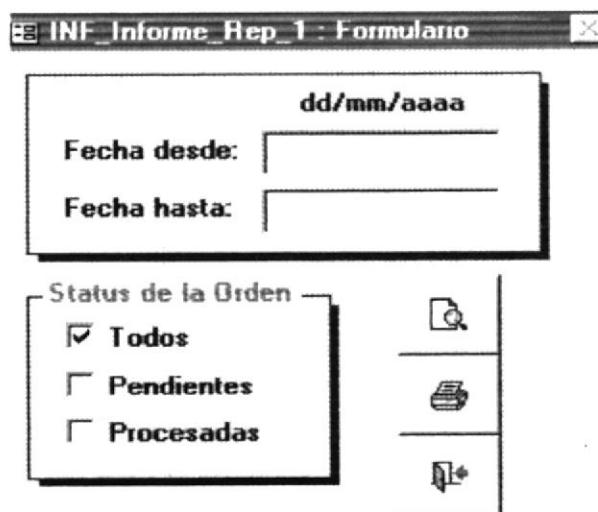


Figura 3.20 Selección por Fecha y Status Orden

Esta pantalla nos permitirá ingresar la fecha del reclamo en la orden de reparación y colocar un visto en las opciones que nos presenta el Status de la Orden.

Al dar clic en la opción “Todos” nos presentará el listado general de las ordenes de reparación por fecha de reclamo, el mismo que se describe en la sección 3.8.2.1

Al dar clic en la opción “Pendientes” nos presentará el listado de las ordenes de reparación pendientes por fecha de reclamo, el mismo que se describe en la sección 3.8.2.2

Al dar clic en la opción "Procesadas" nos presentará el listado de órdenes de reparación procesadas por fecha de reclamo, el mismo que se describe en la sección 3.8.2.3

- Para visualizar la presentación preliminar de los informes damos un clic en el botón presentación preliminar;  luego cierre la pantalla del informe y si desea imprimirla de un clic en el botón imprimir 
- Para cerrar la pantalla del formulario de un clic en el botón salir 

3.8.2.1 LISTADO GENERAL DE ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE RECLAMO

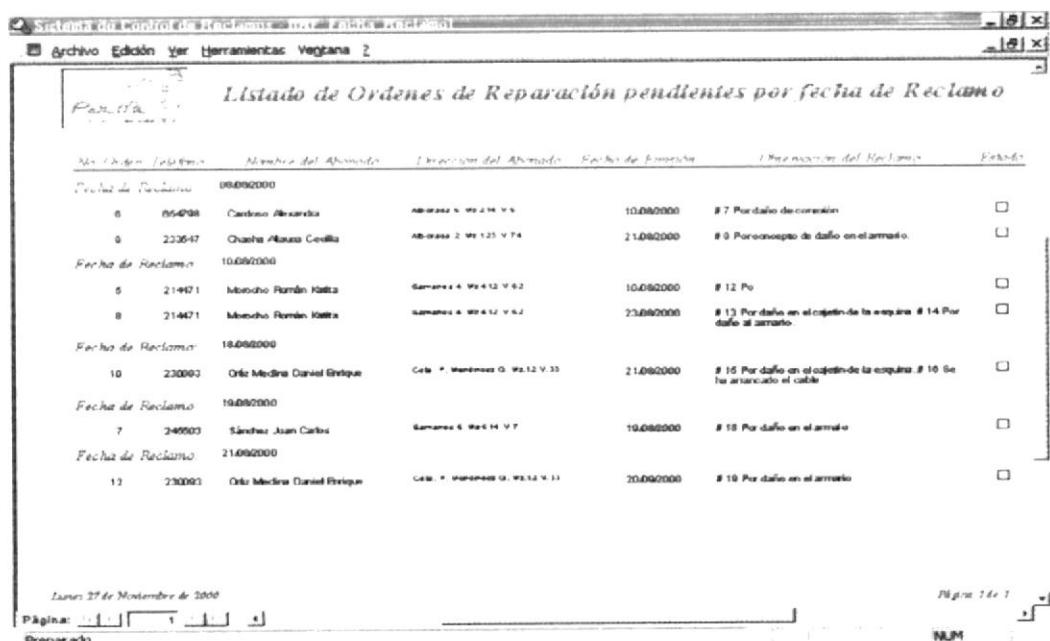
Este informe nos muestra un listado general de órdenes de reparación agrupadas por fecha de reclamo, es decir que por cada fecha de reclamo nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la fecha en que se emitió la respectiva orden, la observación del reclamo y su estado. (ver figura 3.21)

Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Reclamo						
No. Orden	Teléfono	Nombre del Abonado	Dirección del Abonado	Fecha de Emisión	Observación del Reclamo	Estado
<i>Fecha de Reclamo: 09/08/2000</i>						
1	231992	Chacón Alvaro Cecilia	Alvaro 2. Ms 121. V.T.	19/08/2000	# 1. Por daño en cable teléfono.	<input type="checkbox"/>
4	345500	Sánchez Juan Carlos	Gómez 5. Ms 514. V.T.	19/08/2000	# 6. Por daño.	<input type="checkbox"/>
6	634778	Cárdenas Alondra	Alvaro 6. Ms 214. V.S.	19/08/2000	# 7. Por daño en conexión.	<input type="checkbox"/>
9	930547	Florita Alvaro Cecilia	Alvaro 2. Ms 121. V.T.	21/08/2000	# 9. Por conexión de la fibra en el terminal.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo: 10/08/2000</i>						
1	214471	Monasterio Rosario Esteban	Gómez 4. Ms 412. V.S.2	19/08/2000	# 8. Por daño en cable de conexión. # 10. Por daño en el tapón de la conexión.	<input type="checkbox"/>
2	846829	Ballesteros Esther L.	Gómez 1. Ms 514. V.T.	19/08/2000	# 1. Por conexión de la fibra en el tapón de la conexión. # 11. Por daño en la conexión de la fibra.	<input type="checkbox"/>
5	214471	Monasterio Rosario Esteban	Gómez 4. Ms 412. V.S.2	19/08/2000	# 10. Por daño en el tapón de la conexión.	<input type="checkbox"/>
8	214471	Monasterio Rosario Esteban	Gómez 4. Ms 412. V.S.2	22/08/2000	# 12. Por daño en el tapón de la conexión. # 14. Por daño en la fibra.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo: 15/08/2000</i>						
10	230092	Orta Medina Diana Elizabeth	Calle 7. Mandado O. Ms 12 V. 15	21/08/2000	# 13. Por daño en el tapón de la conexión. # 15. Se ha cambiado el cable.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo: 19/08/2000</i>						
7	345500	Sánchez Juan Carlos	Gómez 5. Ms 514. V.T.	19/08/2000	# 10. Por daño en la conexión.	<input type="checkbox"/>

Figura 3.21 Informe General de Órdenes por fecha de Reclamo

3.8.2.2 LISTADO DE ORDENES DE REPARACIÓN PENDIENTES POR FECHA DE RECLAMO

Este informe nos muestra un listado de órdenes de reparación pendientes agrupadas por fecha de reclamo, es decir que por cada fecha de reclamo nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la fecha en que se emitió la respectiva orden, la observación del reclamo y su estado. (ver figura 3.22)



Listado de Órdenes de Reparación pendientes por fecha de Reclamo						
	Nro. de Orden	Teléfono	Nombre del Abonado	Dirección del Abonado	Fecha de Emisión	Observación del Reclamo
		080902000				
	6	654098	Cardoso Alejandra	Avda. 2. # 123 V. 5. 5	10.09.2000	# 7 Por daño de conexión
	9	222647	Chacón Alvaro Cecilia	Avda. 2. # 125 V. 7.4	21.09.2000	# 9 Por concepto de daño en el armario.
		10.09.2000				
	6	214471	Mosquio Román Katia	Camino 4. # 9-412 V. 6.2	10.09.2000	# 12 Po
	8	214471	Mosquio Román Katia	Camino 4. # 9-412 V. 6.2	23.09.2000	# 13 Por daño en el cojete de la esquina. # 14 Por daño al armario.
		18.09.2000				
	10	230093	Ordo Medina Daniel Enrique	Calle 7. Mardones G. # 12 V. 35	21.09.2000	# 15 Por daño en el cojete de la esquina. # 16 Se ha arrancado el cable
		19.09.2000				
	7	249503	Sánchez Juan Carlos	Camino 4. # 9-412 V. 7	10.09.2000	# 18 Por daño en el armario
		21.09.2000				
	12	230093	Ordo Medina Daniel Enrique	Calle 7. Mardones G. # 12 V. 33	20.09.2000	# 19 Por daño en el armario

Figura 3.22 Informe de Órdenes pendientes por fecha de Reclamo

3.8.2.3 LISTADO DE ORDENES DE REPARACIÓN PROCESADAS POR FECHA DE RECLAMO

Este informe nos muestra un listado de órdenes de reparación procesadas agrupadas por fecha de reclamo, es decir que por cada fecha de reclamo nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la fecha en que se emitió la respectiva orden, la observación del reclamo y su estado. (ver figura 3.23)

Lista de Órdenes de Reparación procesadas por fecha de Reclamo

No. Órden	Nombre del Aparato	Identificación del Aparato	Fecha de Reclamo	Identificación del Servicio	Estado
<i>Fecha de Reclamo</i>					
3	231692	Chacha Alcaza Cecilia	Alcaraz A. M. 142 V.74	10/09/2000	# 3 Pordafio en cable de teléfono
4	246503	Sánchez Juan Carlos	Gamarra S. M. 514 V.7	10/09/2000	# 6 Pordafio
<i>Fecha de Reclamo</i>					
1	214971	Moracho Román Héctor	Gamarra A. M. 412 V.62	10/09/2000	# 6 Pordafio en el cable de conexión. # 10 Pordafio en el capón de la máquina
2	644629	Baldadres Esther L.	Guanajuato M. 94 V.3	19/09/2000	# 1 Pordafijo de gafio en el capón de la máquina. # 11 Pordafio en el capón de la máquina
<i>Fecha de Reclamo</i>					
11	260038	Medas Lator Aceli	Pascualas M. 6 V.1	31/08/2000	# 21 Pordafio en el marco y cable telefónico

Figura 3.23 Informe de Ordenes procesadas por fecha de Reclamo

3.8.3 INFORME DE ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE EMISIÓN

Al presionar el botón de **ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE EMISIÓN**, del formulario Reportes del Sistema (ver figura 3.18), nos muestra la siguiente pantalla.

dd/mm/aaaa
Fecha desde: <input type="text"/>
Fecha hasta: <input type="text"/>
Reparador: <input type="text"/>

Figura 3.24 Selección por Fecha, Reparador y Status

Esta pantalla nos permitirá ingresar la fecha de emisión de la orden de reparación, seleccionar el reparador (este es opcional) y colocar un visto en las opciones que nos presenta el Status de la Orden.

Al dar clic en la opción “Todos” nos presentará el listado general de las ordenes de reparación por fecha de reparación, el mismo que se describe en la sección 3.8.3.1

Al dar clic en la opción “Pendientes” nos presentará el listado de las ordenes de reparación pendientes por fecha de reparación, el mismo que se describe en la sección 3.8.3.2

Al dar clic en la opción “Procesadas” nos presentará el listado de ordenes de reparación procesadas por fecha de reparación, el mismo que se describe en la sección 3.8.3.3

- Para visualizar la presentación preliminar de los informes damos un clic en el botón presentación preliminar  ; luego cierre la pantalla del informe y si desea imprimirla de un clic en el botón imprimir 
- Para cerrar la pantalla del formulario de un clic en el botón salir 

3.8.3.1 LISTADO GENERAL DE ORDENES DE REPARACIÓN POR FECHA DE EMISIÓN

Este informe nos muestra un listado general de ordenes de reparación agrupadas por fecha de emisión y nombre del técnico, es decir que por cada fecha de emisión y técnico nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la descripción del daño telefónico, la observación del reparador y su estado. (ver figura 3.25)

Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Emisión						
Nº Órdenes Pendientes	Nombre del Abonado	Dirección del abonado	Estado del daño	Observación del Reparador	Acción	
Nombre del Técnico Castro, José						
0	214671	Mendoza Ramón, Héctor	Barrio A. 96412. V.6.2	Daño en equipo	Reparación del registro de la equipo	<input type="checkbox"/>
3	231662	Chacra Alvaro, Cecilia	Alberca A. 96412. V.7.6	Daño en equipo	Daño en cable del teléfono	<input type="checkbox"/>
6	230093	Mendoza Ramón, Héctor	Barrio A. 96412. V.6.2	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Fecha de Emisión 21/08/2000						
9	233647	Chacra Alvaro, Cecilia	Alberca A. 96412. V.7.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
10	230093	Orta Medina, Daniel Enrique	Calle 4. Manzana 0. 9.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Fecha de Envío 23/08/2000						
9	214671	Mendoza Ramón, Héctor	Barrio A. 96412. V.6.2	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Nombre del Técnico Farías, José						
Fecha de Envío 24/08/2000						
4	244950	Sánchez Juan Carlos	Barrio A. 96412. V.7	Arriero en Reparación	Se encontró daño en el cable de la redada	<input type="checkbox"/>
Fecha de Envío 31/08/2000						
11	398030	Mendoza Luis, Alvaro	Barrio A. 96412. V.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>

Figura 3.25 Informe General de Órdenes por fecha de Emisión

3.8.3.2 LISTADO DE ORDENES DE REPARACIÓN PENDIENTES POR FECHA DE EMISIÓN

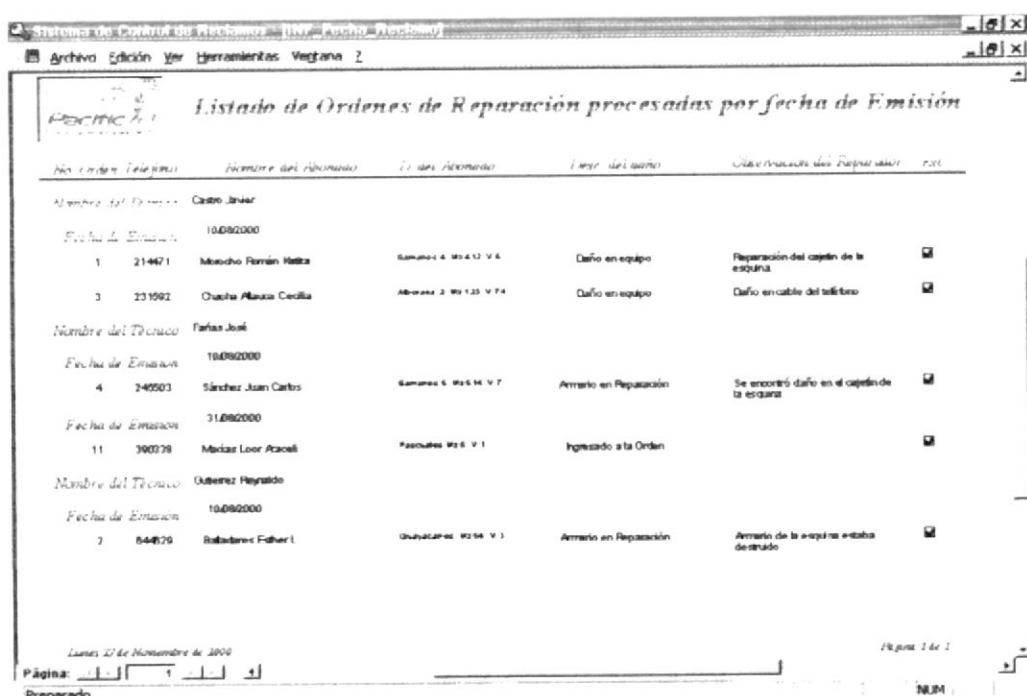
Este informe nos muestra un listado de órdenes de reparación pendientes agrupadas por fecha de emisión y nombre del técnico, es decir que por cada fecha de emisión y técnico nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la descripción del daño telefónico, la observación del reparador y su estado. (ver figura 3.26)

Listado de Órdenes de Reparación pendientes por fecha de Emisión						
Nº Órdenes Pendientes	Nombre del Abonado	Dirección del Abonado	Estado del daño	Observación del Reparador	Acción	
Nombre del Técnico Castro, José						
0	214671	Mendoza Ramón, Héctor	Barrio A. 96412. V.6.2	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Fecha de Emisión 21/08/2000						
6	233647	Chacra Alvaro, Cecilia	Alberca A. 96412. V.7.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
10	230093	Orta Medina, Daniel Enrique	Calle 4. Manzana 0. 9.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Fecha de Envío 23/08/2000						
9	214671	Mendoza Ramón, Héctor	Barrio A. 96412. V.6.2	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Nombre del Técnico Oñate, Reymundo						
Fecha de Envío 24/08/2000						
8	254790	Cárdenas, Alexandra	Alberca A. 96412. V.6.2	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Fecha de Envío 26/08/2000						
12	230093	Orta Medina, Daniel Enrique	Calle 4. Manzana 0. 9.6	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>

Figura 3.26 Informe de Órdenes pendientes por fecha de Emisión

3.8.3.2 LISTADO DE ORDENES DE REPARACIÓN PROCESADAS POR FECHA DE EMISIÓN

Este informe nos muestra un listado de órdenes de reparación procesadas agrupadas por fecha de emisión y nombre del técnico, es decir que por cada fecha de emisión y técnico nos mostrará el número de la orden, el teléfono del abonado, el nombre del abonado, la dirección del abonado, la descripción del daño telefónico, la observación del reparador y su estado. (ver figura 3.27)



Listado de Órdenes de Reparación procesadas por fecha de Emisión						
Nº Orden	Telefono	Nombre del Abonado	Dirección Abonado	Daño del equipo	Observación del Reparador	ESTADO
Nombre del Técnico	Castro Javier					
Fecha de Emisión	10/08/2000					
1	214471	Morales Román Héctor	Guayaquil 4. Mz 412 V.4	Daño en equipo	Reparación del cajón de la esquina.	<input type="checkbox"/>
3	231592	Chacra Albaiza Cecilia	Alborada 2. Mz 123 V.74	Daño en equipo	Daño en cable del teléfono	<input type="checkbox"/>
Nombre del Técnico	Farías José					
Fecha de Emisión	10/08/2000					
4	246993	Sánchez Juan Carlos	Guayaquil 5. Mz 514 V.7	Arrancó en Reparación	Se encontró daño en el cajón de la esquina	<input type="checkbox"/>
Fecha de Emisión	31/08/2000					
11	390798	Medina Louriz Arcángel	Playas 1025 V.1	Ingresado a la Orden		<input type="checkbox"/>
Nombre del Técnico	Olivencia Reynaldo					
Fecha de Emisión	10/08/2000					
7	844879	Bobadilla Esther I.	Guayaquil 4. Mz 514 V.3	Arrancó en Reparación	Arrancó de la esquina estaba destrozado	<input type="checkbox"/>

Figura 3.27 Informe de Órdenes procesadas por fecha de Emisión

3.9 MUESTRARIO DE REPORTES

A continuación podrá observar el muestrario de los siguientes reportes.



Reporte de Reclamos Pendientes

Teléfono	Secuencial	Fecha_Reclamo	Observación_Reclamo	Nombre	Dirección
214471	23	31/08/2000	Por daño en el cable telefónico.	Marcho Román Katia	Samanes 4 Mz 412 V 62
	24	06/11/2000		Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74
231592	17	18/08/2000	Por daño en el armario de la esquina.	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74
233547	22	31/08/2000	Por daño en el cable telefónico y en el armario de la esquina.	Balladares Esther L.	Guayacanes Mz 54 V 3
644629	20	31/08/2000	Por daño en el cajetín de la esquina.		

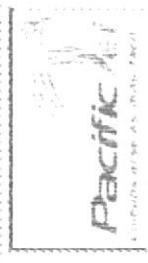


Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Reclamo

<i>No. Orden Teléfono</i>	<i>Nombre del Abonado</i>	<i>Dirección del Abonado</i>	<i>Fecha de Emisión</i>	<i>Observación del Reclamo</i>	<i>Estado</i>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 08/08/2000					
3 231592	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	10/08/2000	# 3 Por daño en cable telefónico	<input checked="" type="checkbox"/>
4 245503	Sánchez Juan Carlos	Sarmiñanes 5 Mz 514 V 7	10/08/2000	# 6 Por daño	<input checked="" type="checkbox"/>
6 654798	Cardoso Alexandra	Alborada 6 Mz 214 V 5	10/08/2000	# 7 Por daño de conexión	<input type="checkbox"/>
9 233547	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	21/08/2000	# 9 Por concepto de daño en el armario	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 10/08/2000					
1 214471	Morocho Román Katita	Sarmiñanes 4 Mz 412 V 62	10/08/2000	# 8 Por daño en el cable de conexión # 10 Por daño en el cajetín de la esquina.	<input checked="" type="checkbox"/>
2 644629	Balladares Esther L.	Guayacanes Mz 54 V 3	10/08/2000	# 11 Por concepto de daño en el cajetín de la esquina. # 11 Por daño en el armario de la esquina	<input checked="" type="checkbox"/>
5 214471	Morocho Román Katita	Sarmiñanes 4 Mz 412 V 62	10/08/2000	# 12 Po	<input type="checkbox"/>
8 214471	Morocho Román Katita	Sarmiñanes 4 Mz 412 V 62	23/08/2000	# 13 Por daño en el cajetín de la esquina # 14 Por daño al armario	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 16/08/2000					
10 230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla. P. Menéndez G. Mz 12 V 321/08/2000		# 15 Por daño en el cajetín de la esquina # 16 Se ha arrancado el cable	



BIBLIOTECA
CAMARADERIA
PENAL



Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Reclamo

<i>No. Orden Teléfono</i>	<i>Nombre del Abonado</i>	<i>Dirección del Abonado</i>	<i>Fecha de Emisión</i>	<i>Observación del Reclamo</i>	<i>Estado</i>
<i>Fecha de Reclamo:</i>	19/08/2000				
7 245503	Sánchez Juan Carlos	Sarmiento 5 Mz 514 V 7	19/08/2000	#18 Por daño en el armario	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i>	21/08/2000				
12 230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla P. Menéndez G Mz 12 V 320/09/2000		#19 Por daño en el armario.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i>	31/08/2000				
11 390338	Macías Loor Aracefí	Pascuales Mz 8 V 1	31/08/2000	#21 Por daño en el armario y cable telefónico.	<input checked="" type="checkbox"/>

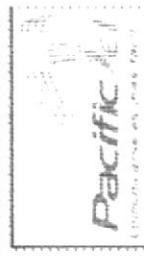
Miércoles, 10 de Enero de 2001

Página 2 de 2

Listado de Órdenes de Reparación pendientes por fecha de Reclamo

<i>No. Orden Teléfono</i>	<i>Nombre del Abonado</i>	<i>Dirección del Abonado</i>	<i>Fecha de Emisión</i>	<i>Observación del Reclamo</i>	<i>Estado</i>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 08/08/2000					
6 854798	Cardoso Alexandra	Alborada 6 Mz 214 V 5	10/08/2000	# 7 Por daño de conexión.	<input type="checkbox"/>
9 233547	Chacra Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	21/08/2000	# 9 Por concepto de daño en el armario.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 10/08/2000					
5 214471	Morocho Román Katia	Sarmientes 4 Mz 412 V 62	10/08/2000	# 12 Po	<input type="checkbox"/>
8 214471	Morocho Román Katia	Sarmientes 4 Mz 412 V 62	23/08/2000	# 13 Por daño en el cajetín de la esquina # 14. Por daño al armario.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 18/08/2000					
10 230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla. P. Menéndez G. Mz 12 V 33	21/08/2000	# 15 Por daño en el cajetín de la esquina. # 16 Se ha arrancado el cable.	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 19/08/2000					
7 245503	Sánchez Juan Carlos	Sarmientes 5 Mz 514 V 7	19/08/2000	# 18 Por daño en el armario	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Reclamo:</i> 21/08/2000					
12 230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla. P. Menéndez G. Mz 12 V 33	20/09/2000	# 19 Por daño en el armario	<input type="checkbox"/>

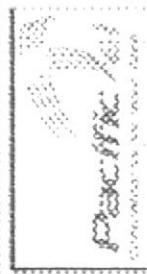




Listado de Órdenes de Reparación procesadas por fecha de Reclamo

No. Orden Telefónico	Nombre del Abonado	Dirección del Abonado	Fecha de Emisión	Observación del Reclamo	Estado
Fecha de Reclamo:	08/08/2000				
3	231592	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	10/08/2000	# 3 Por daño en cable telefónico.
4	245503	Sánchez Juan Carlos	Sarmiento 5 Mz 514 V 7	10/08/2000	# 6 Por daño
Fecha de Reclamo:	10/08/2000				
1	214471	Morochó Román Katia	Sarmiento 4 Mz 412 V 62	10/08/2000	# 8 Por daño en el cable de conexión. # 10 Por daño en el cajetín de la esquina.
2	644629	Balladares Esther L.	Guayacanes Mz 54 V 3	10/08/2000	# 1 Por concepto de daño en el cajetín de la esquina # 11 Por daño en el armario de la esquina.
Fecha de Reclamo:	31/08/2000				
11	390338	Macías Loor Araceli	Pascuales Mz 8 V 1	31/08/2000	# 21 Por daño en el armario y cable telefónico





Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Emisión

No. Orden	Teléfono	Nombre del Abonado	D. del Abonado	Desc. del daño	Observación del Reparador	Est
		Nombre del Técnico	Castro Javier			
		Fecha de Emisión:	10/08/2000			
1	214471	Morocho Román Katita	Samanes 4 Mz 412 V 6	Daño en equipo	Reparacion del cajetín de la esquina	
3	231592	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	Daño en equipo	Daño en cable del teléfono	
5	214471	Morocho Román Katita	Samanes 4 Mz 412 V 6	Ingresado a la Orden		
		Fecha de Emisión:	21/08/2000			
9	233547	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V 74	Ingresado a la Orden		
10	230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla. P. Menéndez G. M	Ingresado a la Orden		
		Fecha de Emisión:	23/08/2000			
8	214471	Morocho Román Katita	Samanes 4 Mz 412 V 6	Ingresado a la Orden		
		Nombre del Técnico	Farias José			
		Fecha de Emisión:	10/08/2000			
4	245503	Sánchez Juan Carlos	Samanes 5 Mz 514 V 7	Arranjo en Reparación		
		Fecha de Emisión:	31/08/2000			
11	390338	Macías Loor Araceli	Pascuas Mz 8	Ingresado a la Orden		
				Se encontró daño en el cajetín de la esquina.		
				PE		

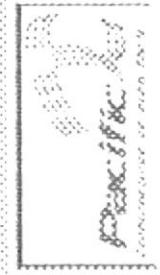


AMBUS
PERAS

Listado General de Órdenes de Reparación por fecha de Emisión



<i>No. Orden Teléfono</i>	<i>Nombre del Abonado</i>	<i>D. del Abonado</i>	<i>Desc. del daño</i>	<i>Observación del Reparador</i>	<i>Est</i>
<i>Nombre del Técnico</i>	Gutiérrez Reynaldo				
<i>Fecha de Emisión:</i>	10/08/2000				
2	644629	Balladares Esther L.	Guayacanes Mz 54 V 3	Armario en Reparación	<input checked="" type="checkbox"/>
6	654798	Cardoso Alexandra	Alborada 6 Mz 214 V 5	Ingresado a la Orden	<input type="checkbox"/>
<i>Fecha de Emisión:</i>	20/09/2000				
12	230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla. P. Menéndez G M	Ingresado a la Orden	<input type="checkbox"/>
<i>Nombre del Técnico</i>	Sánchez Pedro				
<i>Fecha de Emisión:</i>	19/08/2000				
7	245503	Sánchez Juan Carlos	Samaras 5 Mz 514 V 7	Ingresado a la Orden	<input type="checkbox"/>



Listado de Órdenes de Reparación pendientes por fecha de Emisión

No. Orden	Teléfono	Nombre del Abonado	D. del Abonado	Desc. del daño	Observación del Reparador	Fst
<i>Nombre del Técnico</i>						
		Castro Javier				
<i>Fecha de Emisión:</i>						
5	214471	Morocho Román Katia	Samanes 4 Mz 412 V	Ingresado a la Orden		
<i>Fecha de Emisión:</i>						
9	233547	Chacha Allauca Cecilia	Alborada 2 Mz 123 V	Ingresado a la Orden		
10	230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla P. Menéndez G.	Ingresado a la Orden		
<i>Fecha de Emisión:</i>						
8	214471	Morocho Román Katia	Samanes 4 Mz 412 V	Ingresado a la Orden		
<i>Nombre del Técnico</i>						
		Gutiérrez Reynaldo				
<i>Fecha de Emisión:</i>						
6	654798	Cardoso Alexandra	Alborada 6 Mz 214 V	Ingresado a la Orden		
<i>Fecha de Emisión:</i>						
12	230093	Ortiz Medina Daniel Enrique	Cdla P. Menéndez G.	Ingresado a la Orden		

Listado de Órdenes de Reparación pendientes por fecha de Emisión



<i>No. Orden</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Nombre del Abonado</i>	<i>D. del Abonado</i>	<i>Desc. del daño</i>	<i>Observación del Reparador</i>	<i>EST</i>
------------------	-----------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------------------	------------

Nombre del Técnico

Sánchez Pedro

Fecha de Emisión:

19/08/2000

7 245503 Sánchez Juan Carlos

Samanes 5 Mz 514 V

Ingresado a la Orden





Listado de Órdenes de Reparación procesadas por fecha de Emisión

