

**Visualización de OS en la etapa
PM por parte de los TEPES.**

Objetivo

Agilizar el seguimiento y atención de las OS con objeción técnica para su atención en PM por el TEPE, para disminuir tiempos de atención en beneficio del cliente.

TECNICO DE COPE

Al realizar la objeción técnica de una O.S, habla al CAP y documenta, el motivo de la objeción conforme a los procesos vigentes establecidos.

CAP

Documenta en campo memo de PLEX la información vertida por el técnico de COPE en alguna de las siguientes Objeciones:

Canalización ó Daño en Red ó Ampliación en Red

The screenshot shows a mobile application interface for logging technical objections. The title is 'Liquitación'. Below the title is a list of radio buttons for selecting the type of objection: OBJ_RED_PRIN_SATURADA, OBJ_ZONA_SIN_RED_8000, OBJ_AMPLIACION_DERED, OBJ_CANALIZACION (which is selected), OBJ_ZONA_SIN_RED_9000, OBJ_SIN_NUMERO, and OBJ_RED_SEC_SATURADA. Below the list is a text field for 'Motivo:' with the value 'Ducto o radial tapado en domicilio... K'. Below that is a text field for 'Distrito:' with the value 'MY_0045'. Below that is a text field for 'Dirección del daño:'. At the bottom are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

TEPE de COPE

- Visualiza en PLEX Folio en etapa PM y genera reporte de anomalías.
- Genera tarea de mantenimiento en SISCOPE
- Da seguimiento a la atención de la tarea
- Realiza proceso de liquidación en SISCOPE
- Solicita a CAP avanzar Folio a etapa PS para instalación.



CAP

- a) En caso de corrección exitosa: Realiza avance del Folio para su atención e instalación **(Se avanza a etapa PB)**
- b) En caso de corrección no exitosa: Se objeta **(Se avanza a etapa PO)**



CAP

Al recibir la notificación de la objeción técnica reportada por el Técnico en sitio, el CAP avanzará la tarea a etapa PM documentando en campo memo la información del instalador seleccionando el motivo de objeción correspondiente.

Técnico de CAP documenta en PLEX con los siguientes pasos:

1. Seleccionar una opción del Campo Motivo
2. Escribir la información del daño (Campo con máximo 127 caracteres).
3. Seleccionar Aceptar

General

Acceso

Migraciones

Cliente

Liquidación

Memo

Información Adicional

Servicio y Equipo

Portabilidad

Editar Tareas

Histórico de Eventos

GPON

Concesionario

Puntos

Notas

Facilidades de Baja

Servicios

Información

Escenario

Folio SIPO: UM202001281858510034

Teléfono: 1100101153

Id de Guía:

Distrito: MY_0133

Zona: SF0 INST

División: METRO SUR

Longitud: -99.06271794

Tipo de Trabajo: ALTA

Técnico Asignado: ARACELI TANAKA SF

Folio: 043869858

Librería: MEXV9

Expediente técnico asignado: 1910210

Escalación:

Fecha Peligro:

Tipo Empresa: UM

Id Tarea: 48156

Central: MY_

Área: ERMITA-TLA

Latitud: 19.32839975

Tipo de Tarea: ATSMPBL

Técnico Preferido:

Duración: 120

Secuencia:

Dilación: 246

Fecha de Asignación: 30/09/20

Fecha Escalación:

Fecha programada de término:

Liquidación

☐ OBJ_SIN_NUMERO

☐ OBJ_RED_SEC_SATURADA

☒ OBJ_DANO_EN_RED

Motivo: Red Secundaria-Danado

Distrito: MY_0132

Dirección del daño:

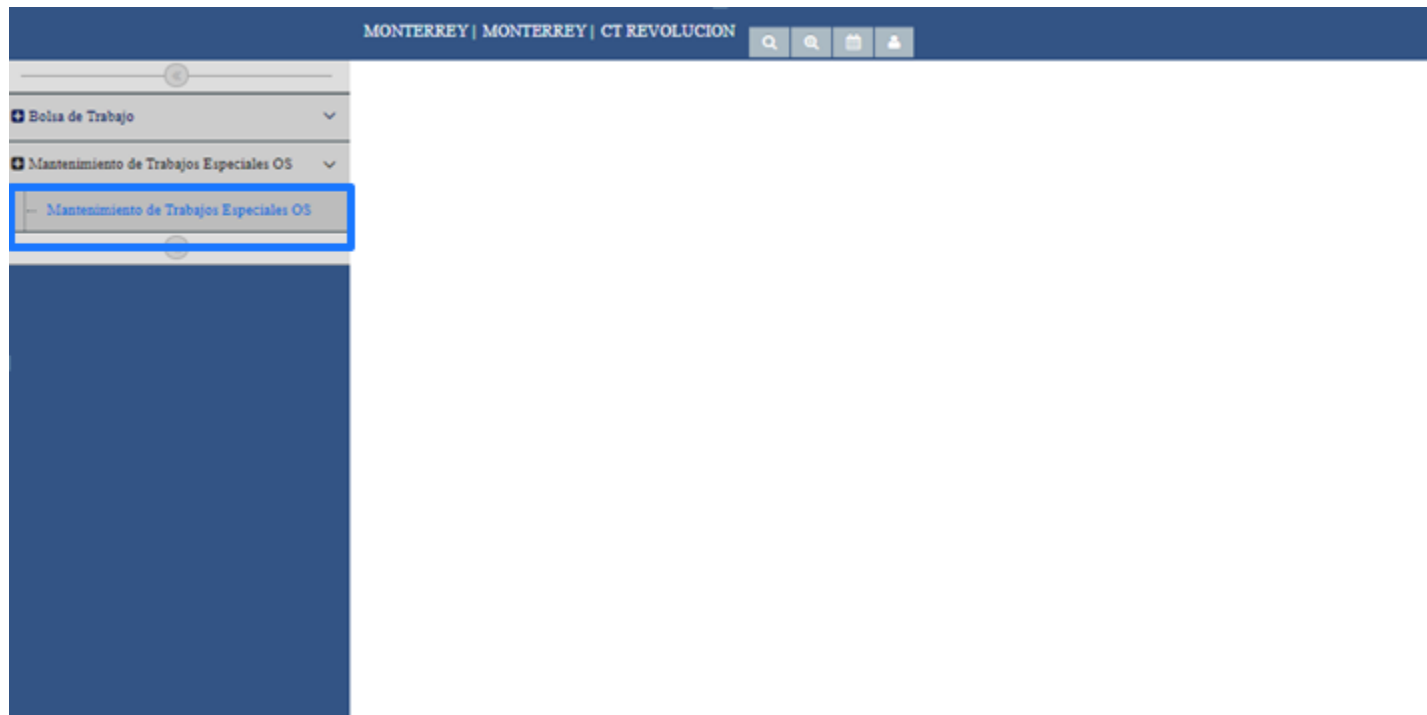
Aceptar Cancelar

TEPE DE COPE

Visualiza Folios en PLEX en modulo PM para atención del motivo de objeción.

El TEPE de COPE:

1. Ingresa a PISAPLEX.
2. Ingresa al menú *Mantenimiento de Trabajos Especiales OS*.



3. Selecciona el Folio para atención.

[illegible]

4. Visualiza los comentarios capturados, seleccionando el botón “Memo” en la barra del costado izquierdo.

The screenshot shows a web application interface with a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains a list of buttons: General, Acceso, Migraciones, Cliente, Liquidación, **Memo** (highlighted with a blue box), Información Adicional, Servicio y Equipo, Portabilidad, Editar Tareas, Histórico de Eventos, GPON, Concesionario, Puntos, Notas, Facilidades de Baja, and Servicios. The main content area displays the following information:

T. Tarea: ATSMPPMD
Folio: 043986753
Estado: PENDIENTE
Calificador:

PL9150EM-COMplete -OBJ_DUPLICADA -20201102-141039-P
PL9150EM-GJ_-1910210- -0- -D- -0
PL9150EM-PB
PL9150EM-COMplete -OBJ_DISP_XDSL_OCUP -20201102-142629-P
PL9150EM-GJ_-1910210- -0- -D- -0
PL9150EM-PB
Comentario: OBJ_DISP_XDSL_OCUP 2020-11-02
PL9150EM-COMplete -OBJ_DISP_XDSL_DANADO -20201103-093309-P
PL9150EM-GJ_-1910210- -0- -D- -0
PL9150EM-PB
Comentario: OBJ_DISP_XDSL_DANADO 2020-11-03
PL9150EM-COMplete -OBJ_AMPLIACION_DERED -20201103-094810-P
PL9150EM-GJ_-1910210- -0- -D- -0
PL9150EM-PB
Comentario: OBJ_AMPLIACION_DERED 2020-11-03
FECHA:03/11/20 HORA:09:48:13
EXPEDIENTE: 1001742 NOMBRE:REYES MENDOZA LUIS GUILLERMOS
INICIO:1001742 REYES MENDOZA LUIS GUILLERMOS PLXREMELMX 03/11/20 09:48:13
EXPEDIENTE: 1910210 NOMBRE:ARACELI TANAKA SF
MOTIVO DE OBJECCION EN PISAPLEX:OBJ_AMPLIACION_DERED
MOTIVO:De Red Principal
DISTRITO:MY_0071
DIRECCION DE DANO:CALLE 150
FIN: 1001742 REYES MENDOZA LUIS GUILLERMOS PLXREMELMX 03/11/20 09:48:13

At the bottom of the main content area, there is a large empty text box and a "Guardar" button.

5. Genera reporte de anomalías para captura en SISCOPE y atención por área de mantenimiento.

6. Una vez atendido el daño con éxito solicita a CAP avanzar folio a etapa PB para instalación.

7. En caso de no poder corregir el daño solicita al CAP avanzar folio a etapa PO para objeción.

CAP

a) En caso de corrección exitosa: Técnico de CAP avanza el folio para su atención e instalación (*COMPLETADA*) Se avanza a etapa PB.

b) En caso de corrección no exitosa: Técnico de CAP objeta el folio (*OBJ_RED_SEC_SATURADA; OBJ_RED_PRIN_SATURADA*) Se avanza a etapa PO.

Mantenimiento Trabajos Especiales OS

Contenido

| Folio Plex | Folio Pila | Telefono | Estatus | Calificador | Tipo de tarea | Expediente | Districto | Tecnico |
|-------------------------------------|------------|-----------|------------|-------------|--------------------------|------------|-----------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 3438103 | 056658693 | 8110911120 | COMPLETE | COMPLETADA | A01LPMG | 2260077 | PEV0005FO |
| <input type="checkbox"/> | 3442069 | 056682631 | 8110917419 | COMPLETE | COMPLETADA | A0MLPMG | 2260077 | RVA0026FO |
| <input type="checkbox"/> | 3447918 | 056715250 | 8114053397 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A91LPMG | 2260077 | BRI0144FO |
| <input type="checkbox"/> | 3451067 | 056554094 | 8184865042 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | D22LPMG | 2260077 | RVA0038FO |
| <input type="checkbox"/> | 3451070 | 056556557 | 8184865043 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | D22LPMG | 2260077 | RVA0038FO |
| <input type="checkbox"/> | 3451075 | 056634437 | 8110917415 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A02LPMG | 2260077 | RVA0038FO |
| <input type="checkbox"/> | 3472507 | 056399064 | 8113575066 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A0MLPMG | 2260077 | BRI0001FO |
| <input type="checkbox"/> | 3478585 | 056815850 | 8110912684 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A0MLPMG | 2260077 | TEC0141FO |
| <input type="checkbox"/> | 3484791 | 056791360 | 1070220120 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | AE1LPMG | 2260077 | TEC0141FO |
| <input type="checkbox"/> | 3490642 | 056706110 | 1070220874 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | AE2LPMG | 2260077 | TEC0001 |
| <input type="checkbox"/> | 3503232 | 056721946 | 8113586187 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A91LPML | 2260077 | BRI0096 |
| <input type="checkbox"/> | 3503263 | 056899787 | 8114096318 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A91LPMG | 2260077 | GEE0022FO |
| <input type="checkbox"/> | 3532768 | 056726695 | 8114056496 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A0MLPMG | 2260077 | GEE0004FO |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 3543918 | 056578123 | 1070220362 | DESPACHADA | | AE1LPMG | 1042010 | TEC0063 |
| <input type="checkbox"/> | 3555356 | 056898140 | 8110893658 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A92LPMG | 2260077 | BRI0065FO |
| <input type="checkbox"/> | 3555366 | 057004390 | 8110893700 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | A02LPMG | 2260077 | BRI0026FO |
| <input type="checkbox"/> | 3555477 | 056745351 | 8183980403 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | D21LPMGPI | 2260077 | GEE0014FO |
| <input type="checkbox"/> | 3555481 | 056933070 | 8183573195 | COMPLETE | OBJ_POR_RED_SATURADA_957 | D21LPMGPI | 2260077 | LJM0007FO |

Liquidación

Estado:

Calificador:

☐ OBJ_RED_SEC_SATURADA
☐ OBJ_RED_PRIN_SATURADA
☐ COMPLETADA

1 al 100 de 179