

**Tabla de Contenido**

<b>ORIENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>Actividades administrativas.....</b>	<b>2</b>
Introducciones.....	2
Programa de instrucción.....	2
Asistencia.....	2
Metodologías de aprendizaje.....	3
Teléfonos móviles y busca personas.....	3
Documentación requerida.....	3
Manejar a la defensiva.....	3
Salidas de Emergencia.....	3
Herramientas y equipo.....	3
Código de vestimenta.....	3
<b>Orientaciones para el Éxito.....</b>	<b>4</b>
<b>Historia de la Televisión de Cable.....</b>	<b>5</b>
<b>Seguridad.....</b>	<b>8</b>
<b>Proceso de Entrenamiento para Nuevos Empleados.....</b>	<b>9</b>
<b>Las semanas adelante:.....</b>	<b>11</b>
<b>VISIÓN GENERAL DEL PRODUCTO.....</b>	<b>12</b>
<b>Visión general del producto.....</b>	<b>12</b>
<b>Televisión digital.....</b>	<b>12</b>
¿Qué es esto?.....	12
<b>Internet de alta velocidad.....</b>	<b>12</b>
¿Qué es esto?.....	12
<b>Voz sobre Internet (VOIP).....</b>	<b>13</b>
¿Qué es esto?.....	13
<b>El negocio instalación.....</b>	<b>13</b>
¿Qué es esto?.....	13

## **ORIENTACIÓN**

Esta lección proporciona información sobre las Operaciones Técnicas de Campo~ Programa de Nuevos Empleados. La lección describe lo siguiente:

- Actividades Administrativas
- Orientaciones para el Éxito
- Visión general de Cable y Comunicaciones
- Historia de la Televisión de Cable
- Sistema de Cable
- Seguridad
- Proceso de Entrenamiento de Nuevos Empleados.
- Las Semanas Adelante

### **Actividades administrativas**

Cada curso de Connect/One tiene actividades administrativas asociadas a él. En esta sección se aborda información general de estas actividades y más que usted necesita tener en cuenta.

#### **Introducciones**

Usted estará en el entrenamiento con sus compañeros y profesores durante varias semanas. Vamos a tomar algún tiempo para presentarnos!

- Nombre
- ¿Dónde Ud. va a trabajar?
- Empleo Anterior
- ¿Qué lo trajo a Conectar/One?

#### **Programa de instrucción**

La capacitación se llevará a cabo de lunes - viernes. Su instructor le proporcionará horas específicas de formación. Usted es responsable de llegar puntualmente y listo para trabajar en el inicio de la clase de entrenamiento y mantenerse durante la duración de la jornada. Se le proveerá de 1 hora para el almuerzo y varios descansos a lo largo del día.

Comer y beber es típicamente reservado para las áreas identificadas por el instructor. Está prohibido fumar en todos los edificios Connect/One. Su instructor le indicará dónde están las áreas designadas para fumadores en el edificio.

#### **Asistencia**

El formulario de asistencia es el método utilizado para documentar su participación en este curso. Usted está exigido a imprimir de forma clara y firme su nombre en el formulario y registrar las horas que esté presente en la clase todos los días. Usted está exigido a cumplir con las regulaciones descritas por Connect/One Directrices para el éxito.

El curso le proporcionará los conocimientos y habilidades necesarias para realizar su trabajo en su campo. El énfasis principal de este curso es abordar las medidas de seguridad que se deben seguir para evitar lesiones personales o daños en el equipo.

### **Metodologías de Aprendizaje**

Este curso está estructurado para ayudar en el aprendizaje mediante el uso de diversos métodos de aprendizaje de adultos, incluyendo conferencias, demostraciones, las manos en la práctica, las actividades del grupo, y pruebas de conocimiento. Una parte significativa de su tiempo durante el entrenamiento también se invertirá en el campo, bajo la guía de un mentor (es decir, técnico superior, supervisor o instructor).

### **Teléfonos celulares y busca personas**

Los teléfonos celulares y buscapersonas son distracciones. Estos artículos deben ser colocados en el modo silencioso o apagados. Se le proporcionará oportunidades para responder a las llamadas personales durante los descansos. Los números de teléfono que el instructor proveerá están disponibles para su familia pueda contactarse con usted en caso de una emergencia durante la clase.

### **Documentación requerida**

Como un nuevo empleado, usted tiene muchos documentos que son requeridos por Connect/One para su posición. El instructor le ayudará a completar toda la documentación local apropiada y la obtención de la tarjeta de identificación si usted no tiene ya una.

### **Manejar a la Defensiva**

Va a asistir a un Curso de Manejar a la Defensiva, como parte del Curriculum de Nuevo Empleado. Se requiere la terminación exitosa de esta clase para que pueda completar el programa de nuevas contrataciones de Operaciones Técnicas de Campo. Además, los cursos de actualización se imparten aproximadamente una vez cada tres años. Evaluación de conducción adicional y la formación pueden ser implementadas por el instructor.

### **Salidas de Emergencia**

Cada centro de formación cuenta con un procedimiento para las acciones a tomar en caso de un incendio. La clase deberá evacuar según lo explicado por el instructor y ensamblar en el lugar designado. No luches contra los incendios en las instalaciones a menos que es dirigido por un miembro del personal.

### **Herramientas y Equipos**

Se le entregará las herramientas y equipos, incluidos los equipos de protección personal (*PPE*) cuando proceda, durante el curso. El control de las herramientas y el equipo son su responsabilidad. Usted recibirá instrucciones sobre cómo utilizar cada pieza de equipo. Se le requerirá para completar una lista de verificación de la identificación de todos los equipos recibidos de Connect/One.

### **Código de Vestimenta**

Su entrenamiento se produce en el interior de un centro de formación y en el exterior de las instalaciones. Su vestimenta depende del entrenamiento que se recibe. Su instructor(s) le informará de los requisitos de código de vestir estimados.

## **Orientaciones para el éxito**

Connect/One le da la bienvenida al Programa de Entrenamiento de Nuevos Empleados. Nuestra misión es proporcionar a los empleados altamente cualificados para apoyar los objetivos de negocio de Connect/One y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a los empleados de Connect/One. Connect/One se ha comprometido a su éxito. Los siguientes factores son componentes críticos para completar con éxito el Programa de Entrenamiento de Nuevos Empleados.

- Connect / One espera que se presente a tiempo y participar activamente en todas las actividades de formación. Si se encuentra con una situación de emergencia que le prohíbe asistir a clases, usted debe comunicarse con su instructor y supervisor tan pronto como usted sea consciente de la situación. Tras 3 casos documentados de absentismo y / o tardanzas injustificadas, el instructor de Connect/One le referirá a las Relaciones del Empleado. Su asistencia a cada sesión diaria es fundamental para su éxito.
- Las pruebas y evaluaciones se llevarán a cabo durante todo el programa. Se le " prueba " para el conocimiento y " evaluado " por las habilidades prácticas. La certificación se logra cuando se han completado con éxito todos los requisitos de capacitación para una posición y ha demostrado las competencias laborales necesarias al pasar las pruebas y evaluaciones de habilidades de desempeño para esa posición escritos asociados. El promedio para pasar exámenes escritos es el 80 %.

Exámenes escritos finales se componen de preguntas de cada experiencia de aprendizaje y se administrarán a la conclusión del programa o durante la última semana de instrucción en el aula durante el entrenamiento de nuevos empleados. Se requiere un puntaje mínimo de 80 % para completar satisfactoriamente el programa de formación. Su instructor será el entrenador / remediación según corresponda.

Connect/One mantiene altos estándares de integridad. "Engaño " no es consistente con nuestros valores y por lo tanto es un delito terminable. La mala conducta del estudiante durante una prueba dará lugar a la confiscación de los materiales de prueba y referencia a las relaciones del empleado para la separación de la Compañía.

Con el fin de asegurar todas las oportunidades para el éxito en el programa , es importante que comunique a su instructor de cualquier necesidad especial o ajustes razonables que usted requiere para participar en cualquier aspecto del proceso de prueba y evaluación , o para llevar a cabo las funciones esenciales del trabajo.

Es su responsabilidad de estar preparado para la clase sobre una base diaria con elementos tales como sus guías de formación, folletos, herramientas asignadas, equipos de seguridad, etc. Consistente con los valores Connect/One, usted puede esperar tener las herramientas y equipos para llevar a cabo su trabajo. Esperamos que usted pueda cuidar y disponer de los materiales de formación, manuales, herramientas y equipo que le ha sido asignado. Los casos repetidos resultarán como referencia a *ER* para la acción correctiva.

## **Historia de la Televisión de Cable**

Televisión por cable, anteriormente conocida como la antena de televisión comunitaria (CATV), fue creado en las montañas de Pennsylvania a finales de 1940. Durante este tiempo, sólo había unas pocas estaciones de televisión ubicadas en su mayoría en las grandes ciudades como Filadelfia. La gente, que no vivían en una ciudad, o en un lugar donde las señales pueden ser recibidas con facilidad, no fueron capaces de ver la televisión. Dueños de artefactos en pequeños pueblos tenían dificultades para vender los aparatos de televisión a los residentes locales porque la recepción en la zona era muy pobre.

El problema parecía ser la ubicación de la ciudad, que estaba en un valle, y cerca de 90 millas de aire de los transmisores de televisión de Filadelfia. Naturalmente, las señales no pueden pasar a través de la montaña, y una recepción clara era prácticamente imposible, salvo en las crestas fuera de la ciudad. Para resolver este problema, el dueño de la tienda colocó una antena en la parte superior de un gran poste de electricidad y lo instaló en la cima de una montaña cercana. Se recibieron señales de televisión y se transportan a través de cables de antena plomo gemelas a la tienda. Una vez que la gente veía estos primeros resultados, las ventas de televisores se dispararon. Se convirtió en su responsabilidad de mejorar la calidad de la imagen mediante el uso de cable coaxial y auto manufacturados " *boosters* " (amplificadores) para traer CATV a los hogares de los clientes que compraron televisores.

Durante muchos años, el cable era simplemente una manera de mejorar la recepción que la gente pudiera ver las transmisiones de red. Sirvió como la antena de la comunidad. A partir de la década de 1950, los sistemas experimentaron con microondas para traer las señales de las ciudades distantes. Debido a la variedad que ofrece a los espectadores, el cable se hizo más atractivo y, eventualmente, se trasladó a las ciudades, ya que la gente quería más opciones de visualización.

Tal vez el mayor evento desde que el cable comenzó, y lo que muchos dicen es responsable del rápido crecimiento de la industria del cable durante la última década, fue el desarrollo de la televisión a pagar.

La televisión a pagar se inició con *Home Box Office (HBO)*. Aunque *HBO* fue visto sólo por unos pocos cientos de personas que la primera noche, se ha convertido en el servicio de cable de pago más grande del mundo, con millones de espectadores de todo el mundo. *HBO* fue el primer servicio de programación para utilizar un satélite para distribuir su programación. Una señal es transmitida desde la Tierra a un satélite en una órbita estacionaria unos 22.000 kilómetros sobre el ecuador y se recuperó a los receptores en la Tierra. Mediante la distribución a través de satélite, la señal de *HBO* está disponible para los operadores de cable en toda América del Norte.

Televisión por cable hoy ofrece a los espectadores estadounidenses con mayor variedad de programación disponible. Dado que los servicios de programación disponibles para cable se entregan vía satélite, millones de estadounidenses tienen acceso a lo siguiente:

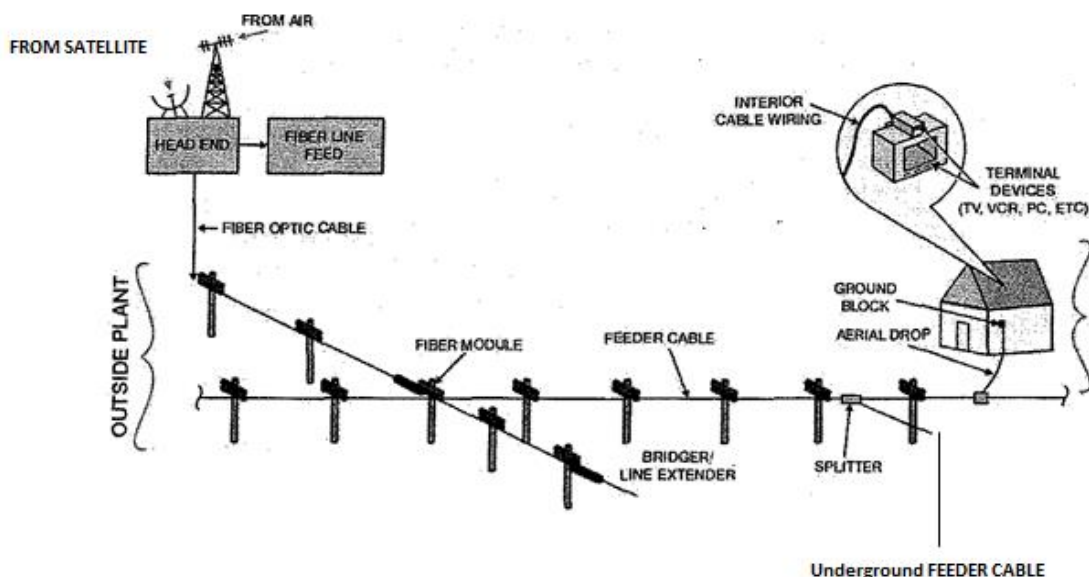
- Los canales de música las 24 horas (incluyendo *Music Television*, *VH- 1* y la Red de *Nashville*)
- El canal de deportes de 24 horas (incluyendo *ESPN*, *Sports Net* Nueva York, *YES*, *MSG*)

- Canales de películas las 24 horas (incluyendo *HBO, Showtime, Cinemax, Encore, Starz*)
- Los canales de noticias de 24 horas (incluyendo *CNN, Fox News Channel*, y el satélite por cable)
- Red de Asuntos Públicos (*C-SPAN*)
- La programación infantil (incluyendo *Nickelodeon y Disney Channel*)
- Programación Especializada (canales en idioma internacional y más)

Por supuesto, no todos los sistemas de cable locales tienen a disposición estos servicios. El propietario de un sistema de cable determina los servicios de programación que ofrece a los suscriptores. Algunos sistemas tienen un número muy limitado de canales, pero muchos pueden llevar a cientos de diferentes canales y permitir la comunicación de dos vías entre los abonados y la compañía de cable. Esta comunicación de dos vías es posible a través del uso de fibra óptica.

## **Sistemas de Cable**

Los sistemas de cable pueden dividirse en tres subsistemas amplios. La planta interior (*head-end*), la planta exterior y la extensión del cliente. Estos tres subsistemas trabajan juntos para proporcionar una variedad de servicios de telecomunicaciones al cliente. La figura 1 muestra los componentes del sistema de cable.



**Figura 1: Componentes del Sistema de Cable**

**Planta Interior (*Head-end*)**

La función primaria de la planta interior es para alojar la electrónica usada para recibir señales de una variedad de fuentes, proceso y acondicionar las señales, y transmitir las sobre el sistema de cable.

**Planta Externa**

La planta externa consiste en el cable instalado por el *MSO*. Estos cables transmiten las señales al cliente sobre un solo cable. La red está diseñada para el transporte de señales de frecuencia de radio a grandes distancias con alta calidad y fiabilidad.

**Extensión del Cliente**

Un grifo realiza la transición de la planta exterior a la extensión de cliente. El grifo se utiliza para recoger la señal y dirigirla a la casa del cliente. Es también el punto de combinación de la señal de retorno del cliente a la red.

## **Seguridad**

El aspecto más importante de su trabajo como técnico de campo es la SEGURIDAD. Su seguridad y la seguridad de los abonados son su principal responsabilidad. Una instalación le expone a electricidad, caída, bichos, respiración y los peligros meteorológicos, para nombrar unos pocos. Equipo de Protección Personal (*PPE*), el cumplimiento estricto de los procedimientos de seguridad y el sentido común le impedirán hacerse daño o morir en el trabajo. La atención al detalle impide que el cliente quede expuesto a condiciones inseguras.

- Un incendio podría resultar de conexión a tierra inadecuada del sistema de extensión.
- Una gran diferencia de potencial de tensión podría provocar entre el cable y el servicio de energía eléctrica en la casa de un cliente, y podría ocasionar lesiones graves o la muerte para cualquier persona que completa el circuito.
- Siempre existe el potencial de caer cuando se trabaja desde una escalera.
- Trabajo en áticos y sótanos puede exponerle a peligros tales como el polvo, bichos, y los productos químicos peligrosos.
- El mal tiempo puede hacer que las líneas eléctricas caídas y cortocircuitos entre las líneas de alta tensión y el sistema de cable.

El entrenamiento de seguridad será presentado en varios módulos a través de su curriculum como nuevo empleado, y se verá reforzado a lo largo de todo el entrenamiento y las manos sobre las experiencias que se encontrará.



## **Proceso de Entrenamiento para Empleados Nuevos**

La formación de nuevas contrataciones es el primer paso en el proceso de progresión de la carrera de un técnico de servicio de campo. A medida que adquiera experiencia y demuestre el logro de los conocimientos, destrezas y habilidades en su nivel de grado actual, se le proporcionará oportunidades de formación y certificación adicional para progresar en su carrera. Su supervisor debe ser su principal punto de contacto para las discusiones de la ruta de desarrollo de la carrera individual.

Un programa de progresión de la carrera está en marcha para todos los Técnicos de Operaciones de Campo. Movimiento de un grado al siguiente depende de varios factores, entre ellos:

- Tiempo en Grado
- Valoración de Desempeño
- Certificación

El camino para las secuencias de carrera se parece a esto:

➤ **Cualificaciones para la escala de pago Nivel I - debe cumplir con todos los criterios a fin de mantener esta escala de paga salarial**

- Técnico debe mantener un 93,5% o mejor de IVR llamada posterior por el mes anterior.
- Técnico debe mantener el 11% o el promedio repetido mensualmente o menor que el mes anterior.
- Técnico deberá mantener un pase *Home Health Check* promedio de 90% o mejor por el mes anterior, *DBS Winback & HHC* deben ser 100% pase.
- El equipo en las instalaciones del cliente (*CPE*) se debe retirar y/o recoger cuando se requiera. *CPE* debe ser devuelto al coordinador de almacén inmediatamente y contabilizado el día siguiente.
- Todos los materiales/*CPE* no instalados o utilizados deben ser devueltos al almacén en un plazo de siete (7) días naturales desde la fecha de emisión.
- Debe mantener cero quejas de daños causados por la negligencia del técnico.
- No EZ Pass, violaciones de tráfico o daños al vehículo causados por un técnico negligente.
- Pasar todas las inspecciones de camiones de Cablevision o Connect/One.

➤ **Cualificaciones para la escala de paga de Nivel II**

- Todos los empleados que no reúnen los requisitos para el Nivel I
- Cualquier técnico nuevo o re-contratado que tenga experiencia
- Cualquier técnico que no cumpla con nivel I para una duración dos semanas

➤ **Cualificaciones para la escala de paga de Nivel III**

- Esto es considerado nuestro entrenamiento/re-entrenamiento nivel de prueba
- Cualquier nuevos empleados con poca o ninguna experiencia

- Cualquier empleado que no se adhiere a las cualificaciones de Nivel I o II durante 2 meses consecutivos recibirá Nivel III de pago hasta que los criterios (para el Nivel II o I) se cumplan.
- Período de prueba típicamente es de 90 días, sin embargo debe ser determinado por un supervisor/entrenador cualificado.

### **Las semanas adelante:**

Las áreas temáticas del Programa de Nuevos Empleados de Operaciones Técnicas de Campo son las siguientes:

- Seguridad personal, Escalera, *HazCom*
- Seguridad eléctrica
- Teoría de la Señal y Cálculo
- Certificación de la Extensión
- Medidores
- Herramientas y Materiales
- Ejecución de una Extensión Aérea
- Cableado Exterior e Interior
- Solución de Problemas Básicos
- Trámites
- Colecciones de clientes Habilidades
- Servicio de Cable/Comunicación
- Smith/Consejo Nacional de Seguridad de Manejo
- Mentores/Experiencia en el Campo

## **VISIÓN GENERAL DEL PRODUCTO**

### **Visión general del producto**

Una breve introducción de nuestros servicios principales operadores de servicio (*MSO*) es el siguiente. Usted recibirá más detalles sobre cada uno de estos productos, ya que se les enseñará a través de los programas de entrenamiento avanzado para nuevos empleado.

### **Televisión digital**

#### **¿Qué es esto?**

Durante los últimos años, nuestro sistema de cable *MSO* se ha estado preparando a sí mismos, sus recursos y sus clientes por una forma revolucionaria de la integración de la programación televisiva, entretenimiento en vivo y la tecnología digital. La televisión digital es una de las más sólidas del mundo, permitiendo a sus ofertas de banda ancha, la programación local, equipos deportivos y lugares de entretenimiento se conecten con los hogares, las escuelas, las empresas y la comunidad en general.

Con la red digital (que soporta más de 200 canales , conexiones aligeramiento - rápido uso de Internet a través de módem por cable y programación innovadora ) se está expandiendo más allá de los servicios tradicionales de video para entregar servicios avanzados y personalizados digitales, incluidos los de alta definición ( HDTV ) , vídeo bajo demanda , programación digital , televisión interactiva, una guía de programación interactiva y servicio de correo electrónico a través de la televisión , todo al toque de un botón. Además de imágenes más nítidas y brillantes, sonido digital nítido y una gama más amplia de canales de cable digital, esta nueva suite de servicios digitales ofrece a los clientes más control sobre la experiencia de la televisión.

### **Internet de alta velocidad**

#### **¿Qué es esto?**

Internet de Alta Velocidad es el acceso de Internet más rápido para la casa. Es más del triple veloz que DSL y más de 150x más rápidos que en líneas tradicionales.

Este conecta a los clientes a Internet a través del mismo cable que ofrece servicios de televisión por cable. La conexión es permanente, y no ocupa su línea telefónica.

## **Voz sobre Internet (VOIP)**

### **¿Qué es esto?**

*VOIP* es un servicio de voz de alta calidad que utiliza el estado del arte de la tecnología digital, la misma tecnología; que ofrece un acceso a Internet de alta velocidad en el domicilio del cliente, para ofrecer un servicio de alta calidad voz cristalina. Uso del módem cable, *VOIP* ofrece llamadas ilimitadas locales, regionales y de larga distancia dentro de los Estados Unidos y Canadá y funciones de llamadas populares (incluyendo correo de voz , llamada en espera , desvío de llamadas y más) con la opción de llevar el número de teléfono existente del cliente a *VOIP*.

## **Negocios Instalaciones**

### **¿Qué es esto?**

Se trata de productos diseñados o modificados para el cliente de la pequeña empresa.

- Vídeo digital para negocios - para permitir la programación digital para vestíbulos, salas de espera, salas de conferencias, incluyendo programas de noticias, tráfico y tiempo, *Music Choice*, y paquetes de deportes de temporada.
- Internet de alta velocidad - para las pequeñas empresas que requieren acceso a Internet de alta velocidad por cuatro o menos usuarios, este servicio de banda ancha es 100 veces más rápida que dial-up y cuatro veces más rápido que los servicios DSL de precio similar. Conseguir que los clientes de pequeñas empresas tengan acceso ilimitado por una tarifa mensual baja.
- Grabación de voz sobre protocolo de Internet (*VOIP*) - disponible para los clientes de negocios, este servicio ofrece llamadas ilimitadas distancia local, regional y de largo plazo dentro de los EE.UU., Puerto Rico y Canadá, más prima de funciones de llamada por una tasa baja y fija por línea al mes, lo que podría ahorrar a nuestros clientes hasta un 60 % por mes o más.