



UGI PON

Sistema de Aprovisionamiento y Gestión de ONUs

MANUAL DE USUARIO

Guía de funciones, pantallas y permisos por perfil de usuario

Versión 1.1 — Agosto 2026

Desarrollo de Sistemas y Tecnologías — UGI

Contenido

Contenido	2
1. Introducción	4
2. Acceso al sistema	5
2.1 Iniciar sesión	5
2.2 Mensajes comunes al iniciar sesión	6
2.3 Sesión activa	6
3. Estructura general de la interfaz	7
3.1 Barra superior	7
3.2 Pestañas disponibles	7
3.3 Pantalla de proceso (overlay)	8
4. Perfiles de usuario y permisos	8
Grupo A — Perfiles con acceso total	8
Grupo B — Perfil técnico de campo	8
4.1 Matriz detallada de permisos	9
5. Módulo: ONUs no configuradas	10
5.1 Lista de equipos pendientes	10
5.2 Ver detalle y aprovisionar un equipo nuevo	11
6. Módulo: Buscar ONU	12
6.1 Cómo buscar	12
6.2 Ver el detalle de un resultado	13
7. Detalle de una ONU	14
7.1 Acciones disponibles	15
8. Reaprovisionamiento de ONU	16
9. Gestión de VLAN	17
9.1 Cambio normal de VLAN	17
9.2 Anulación de VLAN (forzado permanente)	18
10. Panel de administración (bitácora de auditoría)	19
10.1 Información que contiene	19
10.2 Filtros disponibles	20
10.3 Exportar registros	20
11. Validación de órdenes y reportes técnicos	21
¿Qué hacer si ves este mensaje?	21



12. Tiempos de espera (cooldowns)	22
13. Preguntas frecuentes	23
14. Soporte técnico	23
Anexo A: Guía rápida para técnicos de campo	24
Anexo B: Guía rápida para personal de oficina (Gestión y Anulación de VLANs)	25



1. Introducción

UGI PON es la aplicación web interna que utiliza el personal de UGI para consultar, activar y dar mantenimiento a los equipos ONU (terminales de fibra óptica) conectados a la red de la compañía. Con ella es posible:

- Ver qué equipos nuevos están físicamente conectados y pendientes de configurar.
- Buscar cualquier ONU ya activa y revisar su estado en tiempo real.
- Reiniciar o reactivar el servicio de un cliente (reaprovisionamiento).
- Cambiar la VLAN de un equipo cuando así lo requiera un cambio de servicio.
- Consultar el historial de todas las acciones realizadas en el sistema (solo perfiles autorizados).

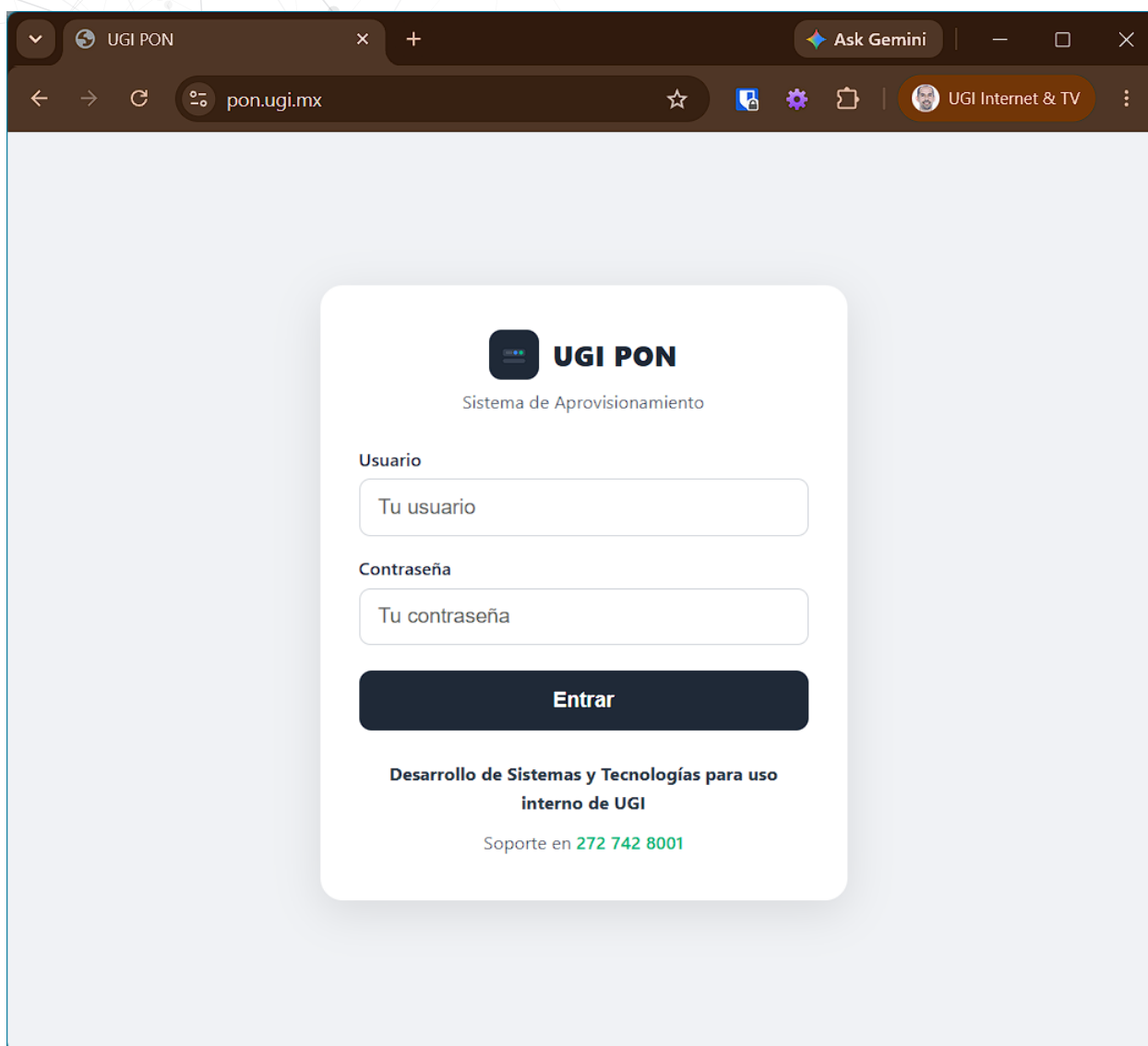
Este manual describe cada pantalla y función del sistema, indicando qué perfil de usuario necesita para poder utilizarla. Está dirigido a todo el personal que cuente con una cuenta en UGI PON: Call Center, técnicos de campo, despacho técnico y administradores del sistema.

NOTA

El acceso a cada función depende del perfil (rol) asignado a tu usuario. Si una opción descrita en este manual no aparece en tu pantalla, es porque tu perfil no cuenta con el permiso correspondiente. Consulta la sección 4 para más detalle, o contacta al área de Sistemas si consideras que deberías tenerlo.

2. Acceso al sistema

2.1 Iniciar sesión



UGI PON

Sistema de Aprovisionamiento

Usuario

Tu usuario

Contraseña

Tu contraseña

Entrar

Desarrollo de Sistemas y Tecnologías para uso interno de UGI

Soporte en 272 742 8001

1. Abre la dirección web <https://pon.ugi.mx>.
2. Captura tu Usuario y Contraseña (las mismas credenciales que usas en SoftTV WEB (<https://softtv.ugi.mx/app>) o en la aplicación Android SOFTV-App.
3. Presiona "Entrar".

El sistema valida tus credenciales de dos formas posibles: contra SoftTV WEB (softtv.ugi.mx) o contra SOFTV-App (Android), en cuyo caso también valida tu rol y, si aplica, tu clave de técnico asociada.

2.2 Mensajes comunes al iniciar sesión

Mensaje	Causa probable	Qué hacer
Credenciales incorrectas	El usuario o la contraseña no coinciden.	Verifica mayúsculas/minúsculas y vuelve a intentar.
Acceso denegado: El rol '...' no está autorizado en permissions.json	Tu perfil en SoftTV no tiene un perfil equivalente configurado en UGI PON.	Contacta al área de Sistemas para que te asignen un perfil.
Acceso denegado: Tienes rol APP pero no se encontró tu clave de técnico en SoftTV	Tu usuario no tiene una clave de técnico asociada en SoftTV.	Contacta a tu supervisor o al área de Sistemas.
Sin conexión con el servidor	Problema de red, o el servidor no está disponible.	Verifica tu conexión a internet e intenta de nuevo.

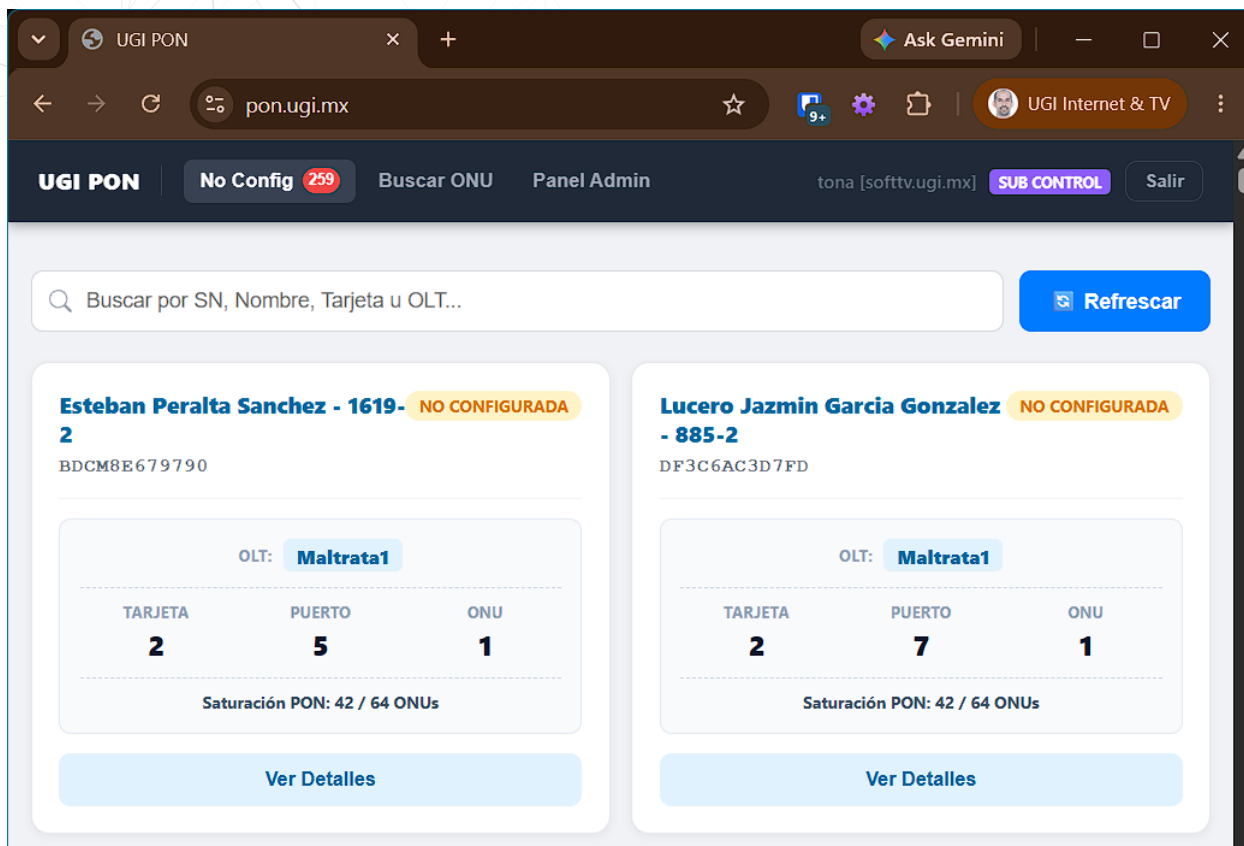
2.3 Sesión activa

Tu sesión permanece activa hasta por 3 días sin necesidad de volver a capturar tus credenciales, incluso si cierras el navegador. Si en algún momento ves el mensaje "Sesión expirada", simplemente vuelve a iniciar sesión.

IMPORTANTE: Seguridad de tu cuenta

No compartas tu usuario ni tu contraseña bajo ninguna circunstancia. El Panel de Administración (sección 10) registra cada acción, éxito y bloqueo con tu nombre de usuario; prestar tu acceso significa que cualquier acción realizada con tus credenciales quedará atribuida a ti.

3. Estructura general de la interfaz



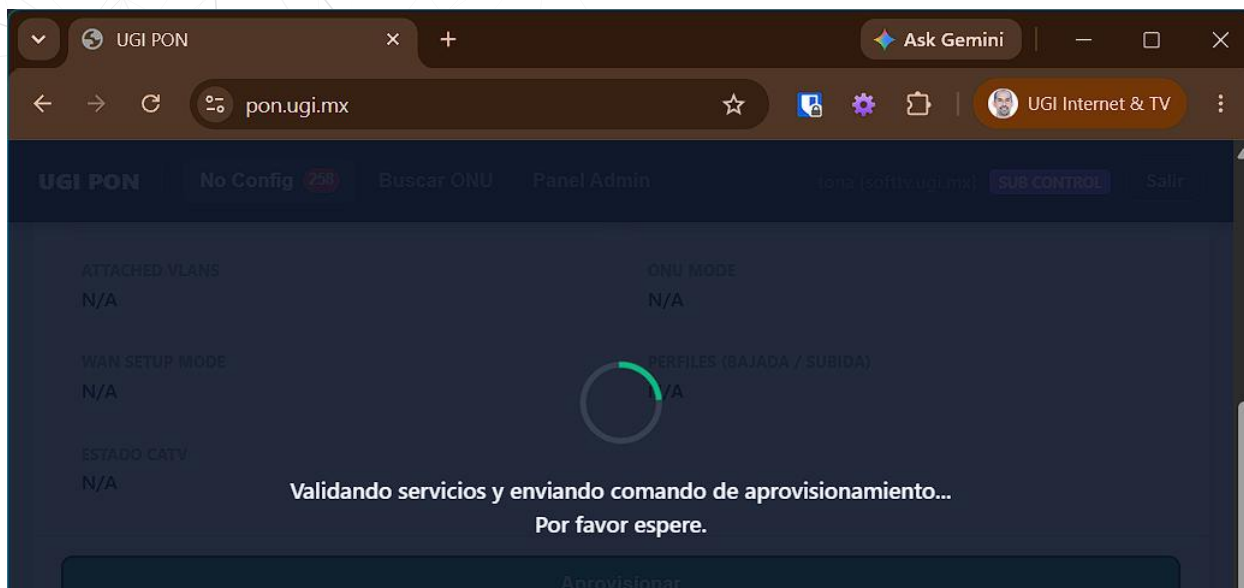
3.1 Barra superior

- Nombre del sistema (UGI PON), a la izquierda.
- Pestañas de navegación: "No Config", "Buscar ONU" y, si tu perfil lo permite, "Panel Admin".
- A la derecha: tu nombre de usuario (con una etiqueta de rol si tienes permiso de ver bitácora) y el botón "Salir".

3.2 Pestañas disponibles

Pestaña	Qué contiene	Visible para
No Config	Lista de ONUs físicamente conectadas, pero aún no configuradas en el sistema.	Todos los usuarios
Buscar ONU	Buscador de cualquier ONU ya activa / configurada.	Todos los usuarios
Panel Admin	Bitácora de auditoría de todas las acciones del sistema.	Solo perfiles con el permiso ver_log

3.3 Pantalla de proceso (overlay)



Cuando realizas una acción que reinicia un equipo ("Reaprovisionar" o "Aprovisionar"), la pantalla se bloquea temporalmente y muestra una cuenta regresiva mientras el equipo aplica los cambios.

IMPORTANTE

No cierres la pestaña del navegador ni recargues la página mientras el temporizador de espera esté en pantalla; la operación continúa en el equipo, aunque tu pantalla se bloquee.

4. Perfiles de usuario y permisos

Cada cuenta en UGI PON tiene asignado un perfil (rol). El perfil determina qué botones y pestañas están disponibles para ese usuario. Actualmente existen dos grandes grupos de perfiles:

Grupo A — Perfiles con acceso total

admin, Control Total, Jefe de Técnicos, Sub Control, Despacho Técnico, Asesor Call Center.

Estos perfiles tienen acceso a todas las funciones del sistema, incluyendo la anulación forzada de VLAN, la bitácora de auditoría, y no requieren validación adicional de orden técnica para operar sobre un contrato.

Grupo B — Perfil técnico de campo

APP, user.

Utilizado principalmente por técnicos que acceden con su clave de técnico de SoftTV asociada. Este perfil puede aprovisionar, reaprovisionar y cambiar VLAN de forma normal, pero:

- No puede anular / forzar una VLAN de forma permanente.
- No puede consultar la bitácora de auditoría (Panel Admin).
- Requiere tener una orden de trabajo o reporte técnico reciente asignado a su clave de técnico para poder ejecutar acciones sobre un contrato (ver sección 11).

4.1 Matriz detallada de permisos

Permiso (nombre interno)	Qué habilita en el sistema	Grupo A	Grupo B
aprovisionar_no_autorizadas	Botón "Aprovisionar" en el detalle de una ONU no configurada (sección 5.2).	Sí	Sí
re_aprovisionar_autorizadas	Botón "Reaprovisionar" en el detalle de una ONU activa (sección 8).	Sí	Sí
cambiar_vlan	Botón "Cambiar VLAN" y opción de cambio normal de VLAN (sección 9.1).	Sí	Sí
anular_vlan	Opción "Anular VLAN" — forzado permanente de VLAN (sección 9.2).	Sí	No
ver_log	Pestaña "Panel Admin" — bitácora de auditoría (sección 10).	Sí	No
sin_restricciones	Omite la validación de orden / reporte técnico reciente (sección 11).	Sí	No

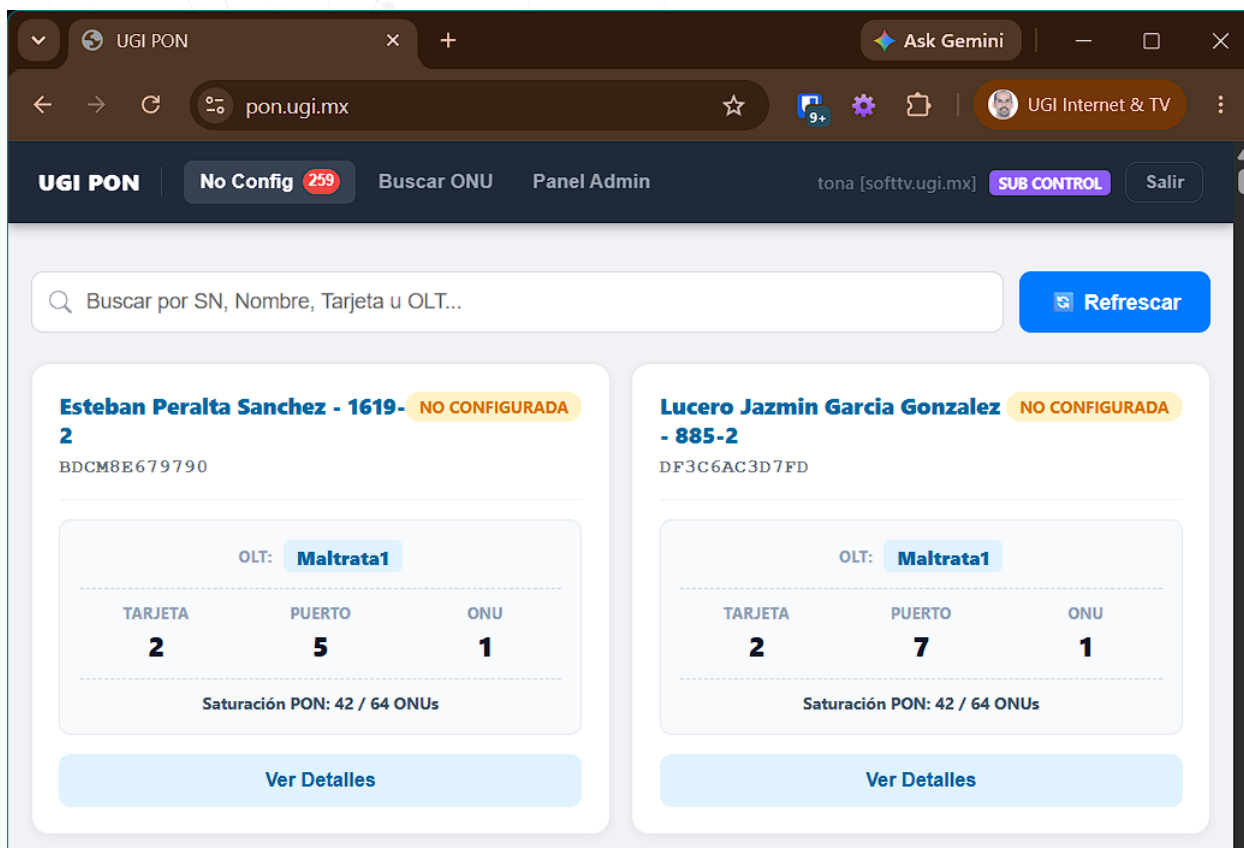
NOTA

Si tu cuenta necesita un ajuste de permisos o de perfil, este cambio solo puede realizarlo el área de Sistemas y Tecnologías. Contacta a soporte (sección 14) para solicitarlo.

5. Módulo: ONUs no configuradas

Esta es la pantalla inicial del sistema ("No Config"). Muestra todos los equipos que la OLT detecta físicamente conectados, pero que aún no han sido dados de alta en el sistema.

5.1 Lista de equipos pendientes

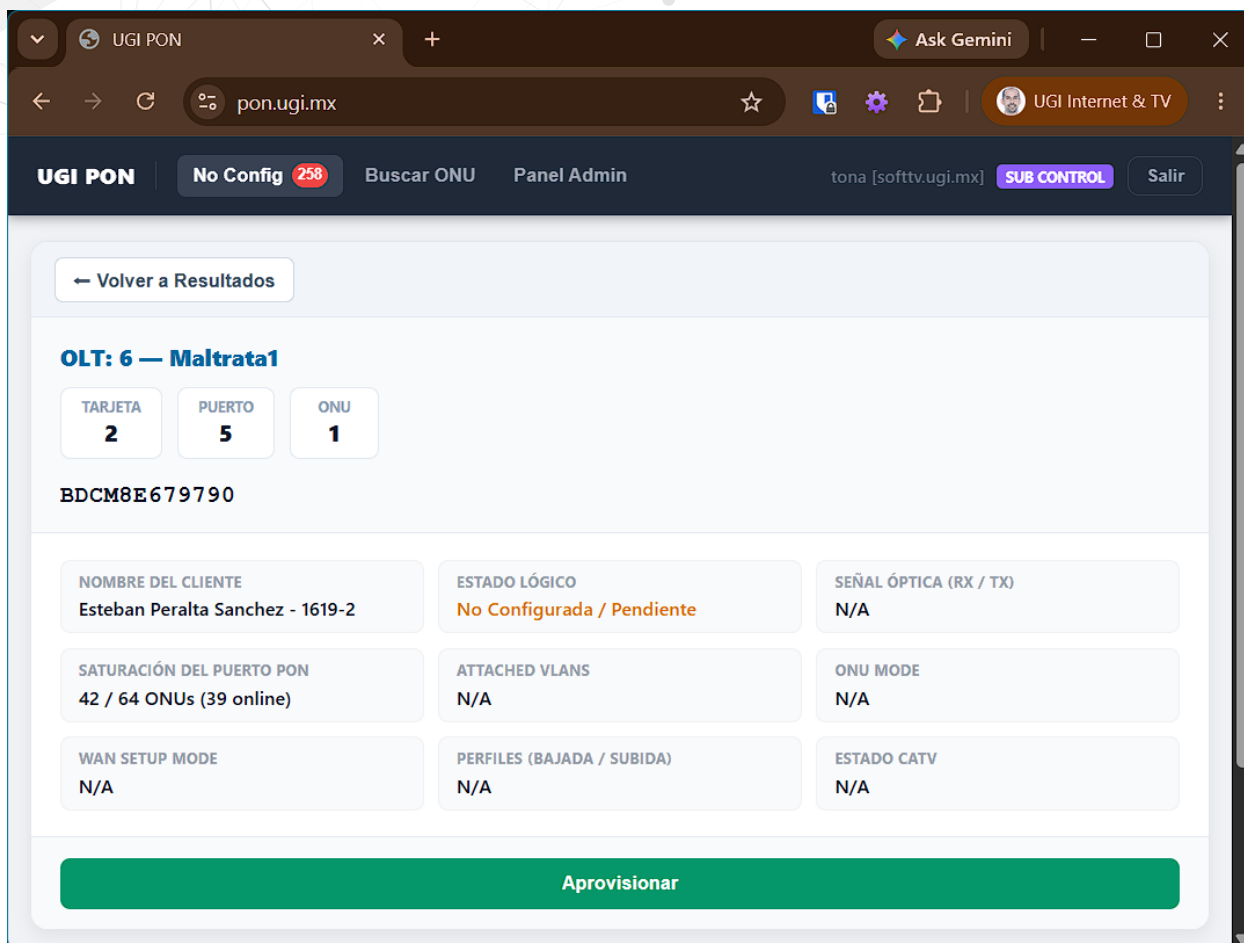


The screenshot shows the 'No Config' tab in the UGI PON system. The interface includes a search bar, a 'Refrescar' button, and two cards for pending ONUs. Each card displays the customer name, contract number, serial number (SN), OLT, card number, port, and ONU assigned. The saturation level is also shown.

Nombre	Contrato	SN	OLT	Tarjeta	Puerto	ONU	Saturación PON
Esteban Peralta Sanchez	1619-2	BDCM8E679790	Maltrata1	2	5	1	42 / 64 ONUs
Lucero Jazmin Garcia Gonzalez	885-2	DF3C6AC3D7FD	Maltrata1	2	7	1	42 / 64 ONUs

- Cada tarjeta muestra: nombre o número de contrato del cliente (se carga en automático a los pocos segundos), número de serie (SN), OLT, tarjeta, puerto, ONU asignada y nivel de saturación del puerto PON.
- Usa el campo de búsqueda para filtrar la lista por SN, nombre, tarjeta u OLT.
- El botón "Refrescar" actualiza la lista (con un tiempo de espera de 10 segundos entre usos).
- El contador en un distintivo rojo, junto a la pestaña "No Config", indica cuántos equipos están pendientes en este momento.

5.2 Ver detalle y aprovisionar un equipo nuevo



The screenshot shows the UGI PON web interface. The top navigation bar includes 'UGI PON', 'No Config 258', 'Buscar ONU', 'Panel Admin', and a user profile 'tona [softtv.ugi.mx]' with a 'SUB CONTROL' button and a 'Salir' button. The main content area displays the details for 'OLT: 6 — Maltrata1'. It includes three tabs: 'TARJETA 2', 'PUERTO 5', and 'ONU 1'. Below these is the ONU ID 'BDCM8E679790'. A table of status information is shown:

NOMBRE DEL CLIENTE Esteban Peralta Sanchez - 1619-2	ESTADO LÓGICO No Configurada / Pendiente	SEÑAL ÓPTICA (RX / TX) N/A
SATURACIÓN DEL PUERTO PON 42 / 64 ONUs (39 online)	ATTACHED VLANS N/A	ONU MODE N/A
WAN SETUP MODE N/A	PERFILES (BAJADA / SUBIDA) N/A	ESTADO CATV N/A

At the bottom of the details section is a large green button labeled 'Aprovisionar'.

1. Presiona "Ver Detalles" en la tarjeta del equipo que deseas dar de alta.
2. Revisa la información general (OLT, cliente detectado, saturación del puerto).
3. Si tu perfil cuenta con el permiso `aprovisionar_no_autorizadas`, verás disponible el botón "Aprovisionar".
4. Al presionarlo, el sistema valida automáticamente:
 - o Que el contrato tenga al menos un servicio con estatus "Instalado" en SoftTV.
 - o (Si tu perfil no cuenta con `sin_restricciones`) Que exista una orden o reporte técnico reciente asignado a ti para ese contrato — ver sección 11.
5. Si todo es correcto, el equipo se registra en la OLT y aparece una cuenta regresiva mientras finaliza el proceso.

PERMISO REQUERIDO: `aprovisionar_no_autorizadas`

Necesario para ver y usar el botón "Aprovisionar" en el detalle de una ONU no configurada.

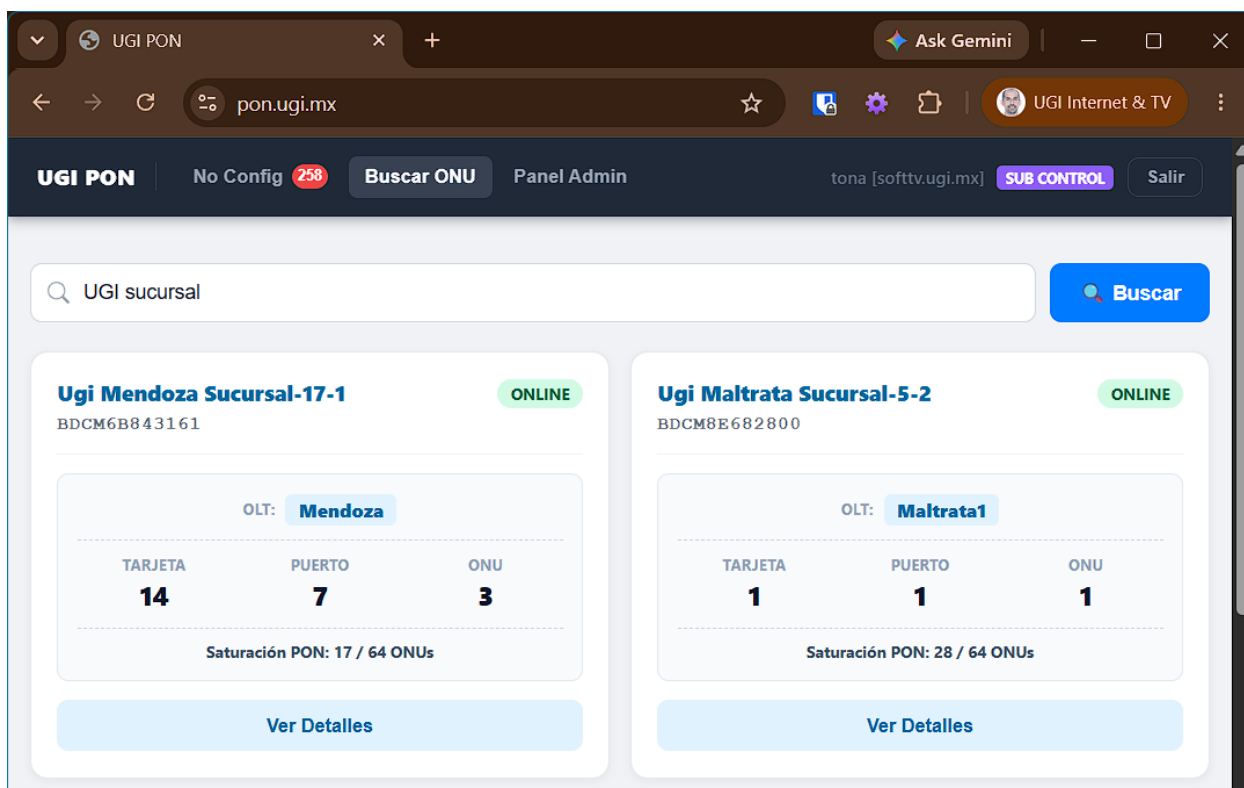
NOTA

Mientras un equipo está en proceso de aprovisionamiento, no puedes iniciar otro hasta que termine: el sistema permite solo un proceso activo por usuario a la vez.

6. Módulo: Buscar ONU

Permite ubicar cualquier ONU que ya esté configurada y activa en la red.

6.1 Cómo buscar



The screenshot shows the 'Buscar ONU' (Search ONU) module in the UGI PON web interface. The interface includes a search bar with the text 'UGI sucursal' and a 'Buscar' (Search) button. Below the search bar, there are two search results displayed as cards. Each card shows the name of the ONU, its status (ONLINE), and a table of configuration details.

TARJETA	PUERTO	ONU
14	7	3

Saturación PON: 17 / 64 ONUs

Ver Detalles

TARJETA	PUERTO	ONU
1	1	1

Saturación PON: 28 / 64 ONUs

Ver Detalles

1. Ve a la pestaña "Buscar ONU".
2. Escribe cualquier parte del número de serie (SN), nombre de cliente, tarjeta u OLT. No importan acentos ni mayúsculas, y puedes combinar varias palabras.
3. Presiona "Buscar" o la tecla Enter.
4. Los resultados se muestran en tarjetas, con una etiqueta de estado ("Online" / "Offline") y paginados de 12 en 12.



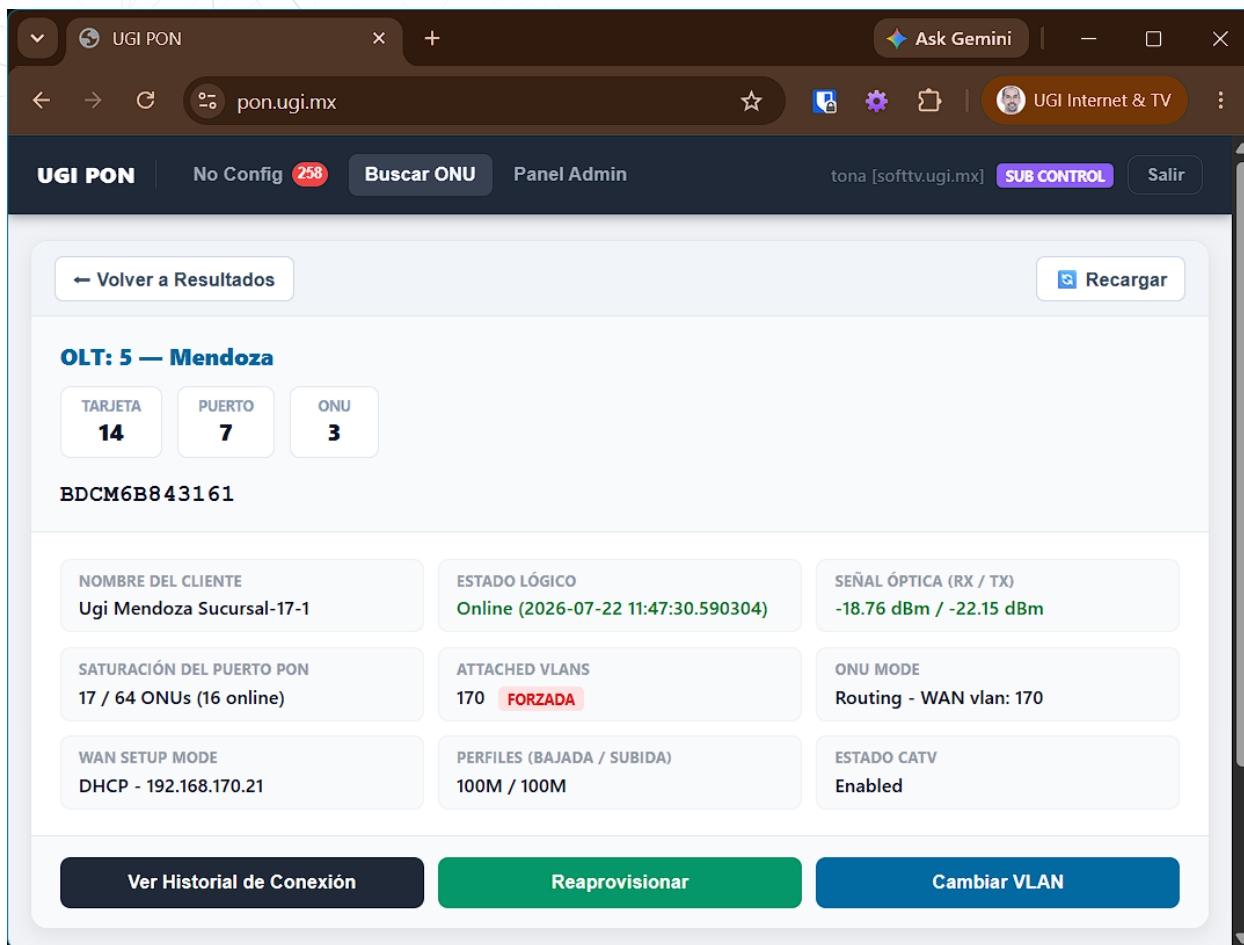
6.2 Ver el detalle de un resultado

Presiona "Ver Detalles" en cualquier tarjeta para abrir la vista completa del equipo (ver sección 7).

NOTA: Disponibilidad

Esta función está disponible para todos los perfiles de usuario, sin restricción.

7. Detalle de una ONU



Al consultar el detalle de una ONU ya configurada encontrarás la siguiente información:

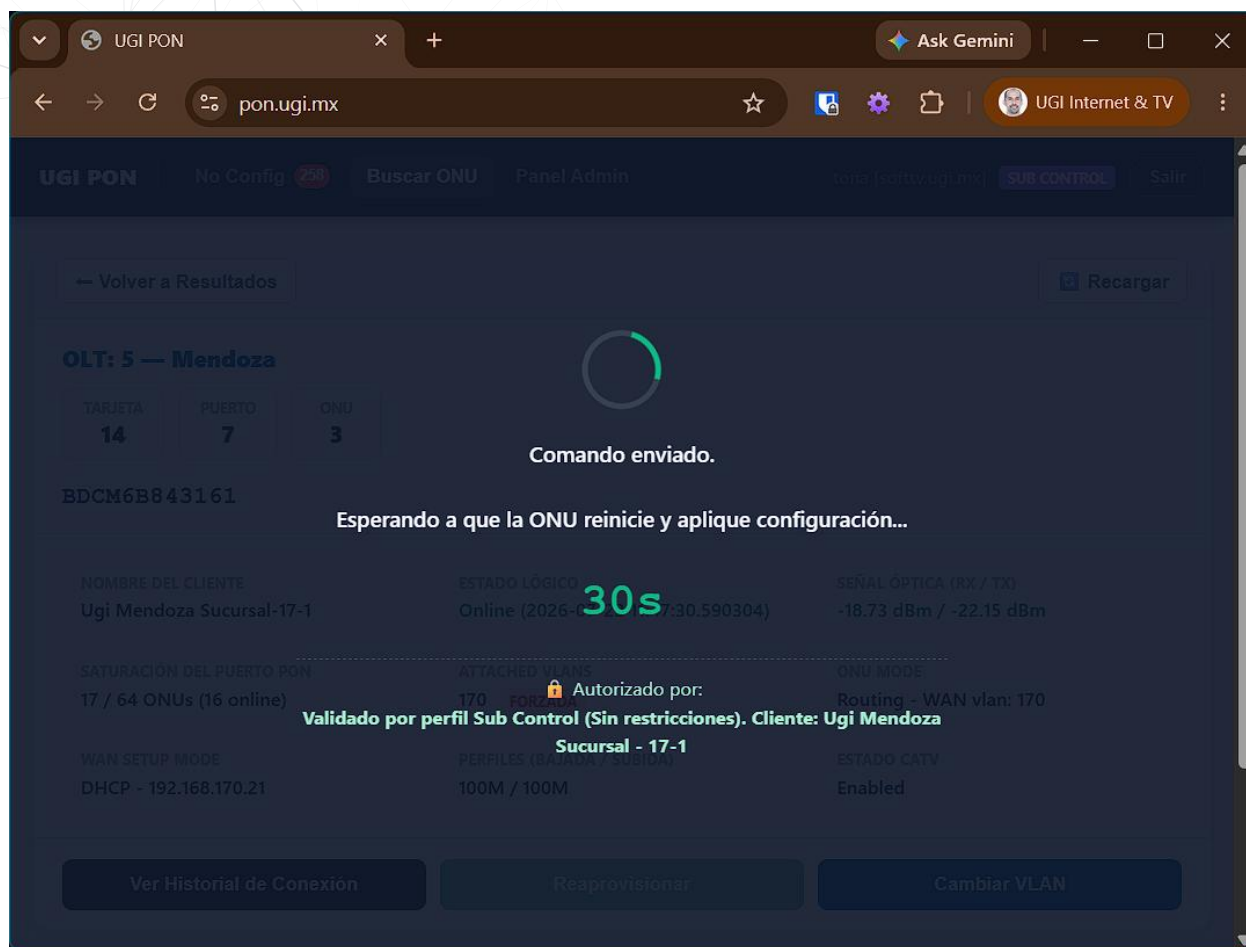
Campo	Descripción
OLT / Tarjeta / Puerto / ONU	Ubicación física del equipo dentro de la red.
Nombre del Cliente	Cliente asociado según SoftTV.
Estado Lógico	Online / Offline y fecha del último cambio de estado.
Señal Óptica (Rx / Tx)	Nivel de señal recibida, coloreado según su calidad: verde si es igual o mayor a -25.0 dBm, naranja entre -25.0 y -27.0 dBm, y rojo por debajo de -27.0 dBm.
Saturación del Puerto PON	Cantidad de equipos conectados a ese puerto (máximo 64 por puerto); el texto cambia a rojo cuando quedan 5 espacios o menos disponibles (59/64 en adelante).

Campo	Descripción
Attached VLANs	VLAN(s) asignadas actualmente. Se marca "FORZADA" si el equipo tiene una anulación de VLAN activa (sección 9.2).
ONU mode / WAN setup mode	Modo de operación de la ONU y su configuración de red (IP asignada).
Perfiles (Bajada / Subida)	Perfil de velocidad contratado.
Estado CATV	Indica si el servicio de televisión está habilitado o no en el equipo.

7.1 Acciones disponibles

Botón	Función	Permiso requerido
Ver Historial de Conexión	Muestra el historial de conexión / desconexión reportado por la OLT.	Ninguno
Reaprovisionar	Reinicia el servicio del equipo (ver sección 8).	re_aprovisionar_autorizadas
Cambiar VLAN	Abre el panel de gestión de VLAN (ver sección 9).	cambiar_vlan o anular_vlan
Recargar	Vuelve a consultar la información más reciente del equipo.	Ninguno

8. Reaprovisionamiento de ONU



Esta acción reinicia el servicio de una ONU ya activa. Es útil cuando un cliente reporta fallas y el equipo necesita re-sincronizar su configuración con la red.

1. Abre el detalle de la ONU (sección 7).
2. Presiona "Reaprovisionar".
3. El sistema valida lo siguiente antes de continuar:
 - (Salvo perfiles con sin_restricciones) Que exista una orden de trabajo o reporte pendiente o ejecutado recientemente, asociado a tu clave de técnico, para el contrato del cliente — ver sección 11.
 - Si el equipo tiene CATV habilitado pero el cliente no cuenta con un servicio de TV activo en SoftTV, el sistema lo deshabilita automáticamente antes de continuar.
4. Se envía el comando de reinicio y aparece una pantalla de espera con cuenta regresiva (aproximadamente 35 segundos) mientras el equipo aplica la configuración.
5. Al finalizar, la información del equipo se actualiza automáticamente.

PERMISO REQUERIDO: re_aprovisionar_autorizadas

Necesario para ver y usar el botón "Reaprovisionar" en el detalle de una ONU activa.

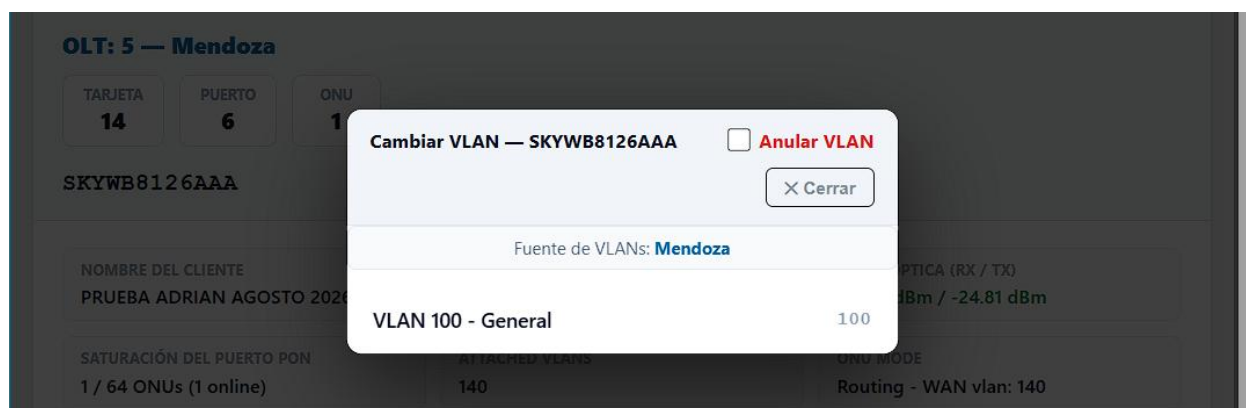
NOTA

Si el equipo ya está en proceso (cooldown), el sistema mostrará el tiempo restante en pantalla en vez de permitir un nuevo intento sobre el mismo equipo.

9. Gestión de VLAN

Existen dos formas de modificar la VLAN de un equipo, con distinto nivel de permiso requerido.

9.1 Cambio normal de VLAN



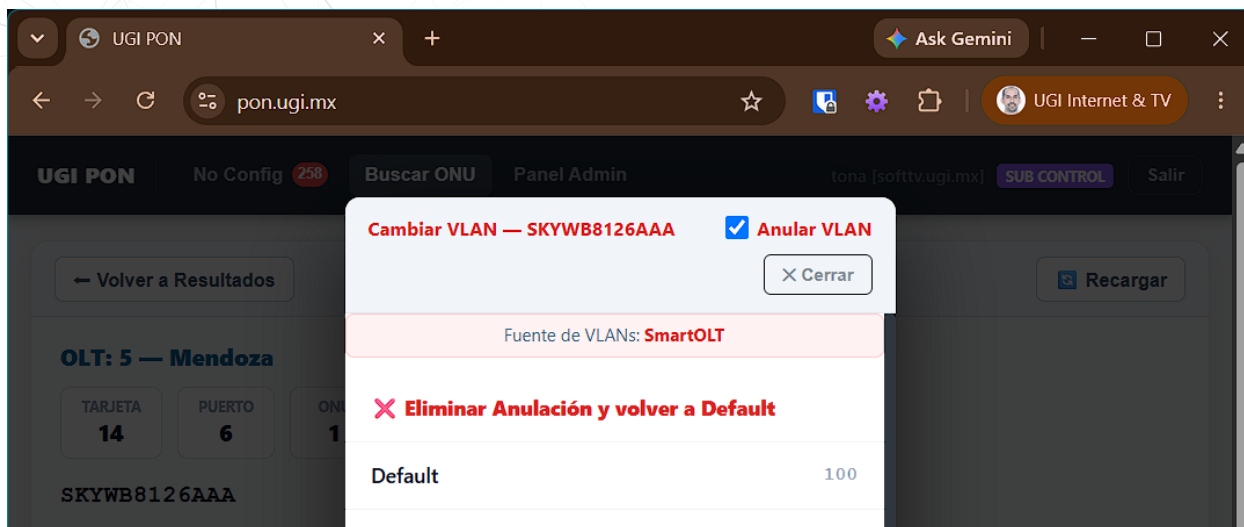
Permite asignar al equipo cualquier VLAN del catálogo autorizado para su OLT.

1. En el detalle de la ONU, presiona "Cambiar VLAN".
2. El sistema muestra las VLANs disponibles para esa OLT según el catálogo autorizado.
3. Selecciona la VLAN deseada y confirma.
4. El sistema valida lo siguiente (salvo perfiles con sin_restricciones):
 - Que exista una orden o reporte técnico reciente asociado a ti para ese contrato.
 - Que el cliente tenga un servicio de Internet activo (Instalado) en SoftTV.
5. Un tiempo de espera de 30 segundos protege al equipo contra cambios repetidos.

PERMISO REQUERIDO: cambiar_vlan

Necesario para ver y usar el botón "Cambiar VLAN" y realizar un cambio normal.

9.2 Anulación de VLAN (forzado permanente)



Reservada a los perfiles del Grupo A. Permite fijar una VLAN de forma permanente en un equipo, ignorando el catálogo normal — por ejemplo, para casos especiales que requieren una configuración distinta a la estándar. Esta VLAN se vuelve a aplicar automáticamente por un proceso de monitoreo en segundo plano y cada vez que el equipo se reaprovisiona desde UGI PON (sección 8).

1. En el panel "Cambiar VLAN", marca la casilla "Anular VLAN" (solo visible si tu perfil tiene el permiso correspondiente).
2. El sistema consulta el catálogo real de VLANs directamente desde la OLT.
3. Selecciona la VLAN a forzar y confirma.
4. Para revertir una anulación existente, selecciona la opción "Eliminar Anulación y volver a Default" y confirma: el equipo regresará a la primera VLAN válida de su catálogo normal.

PERMISO REQUERIDO: `anular_vlan`

Necesario para ver la casilla "Anular VLAN" y para modificar o retirar una anulación existente.

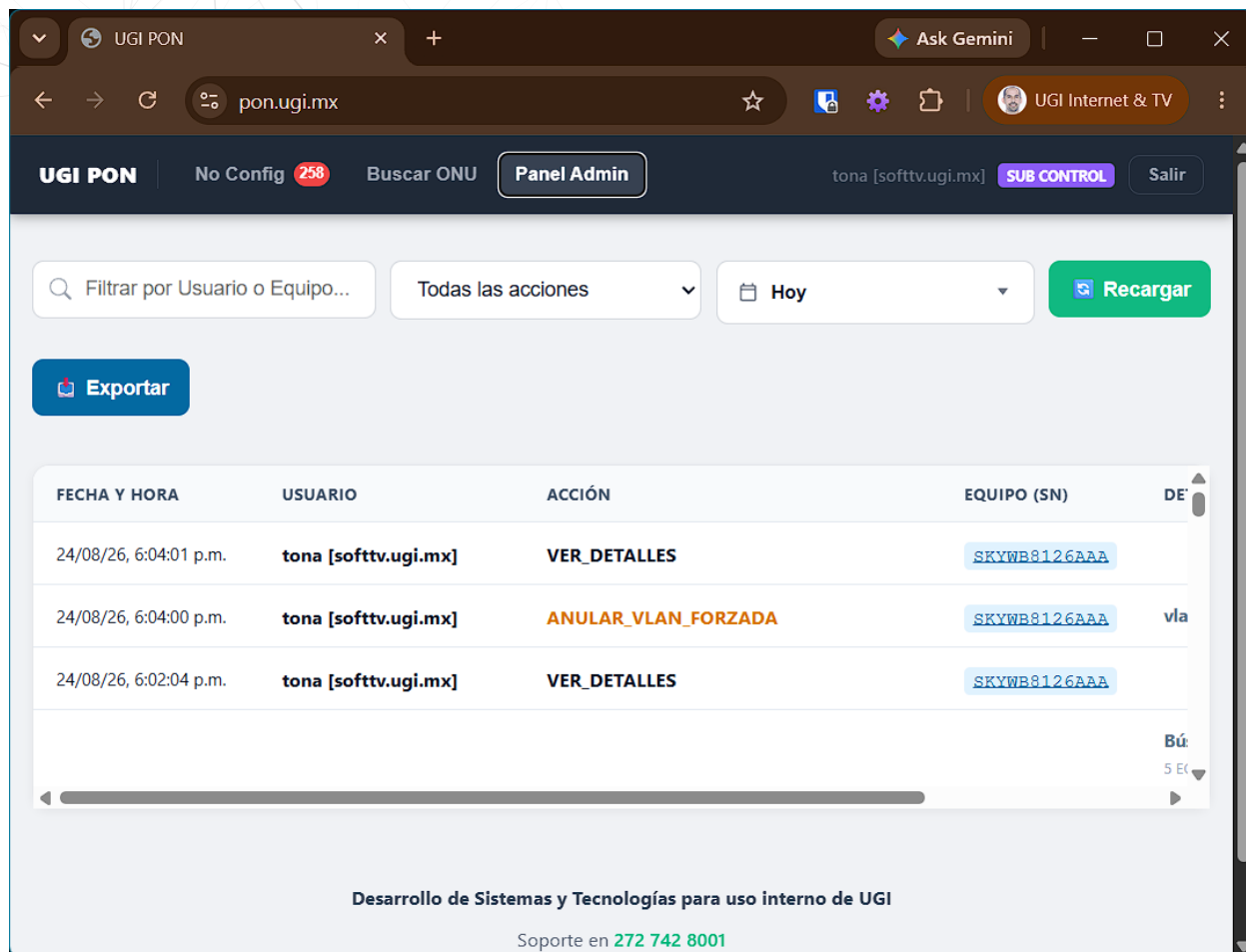
ACCESO RESTRINGIDO

Si un equipo ya tiene una VLAN forzada y tu perfil no cuenta con el permiso `anular_vlan`, el sistema mostrará un mensaje de acceso restringido y no podrás modificarla. Solicita el cambio al área de Sistemas.

NOTA

La VLAN 110 está restringida y no puede asignarse manualmente por este medio.

10. Panel de administración (bitácora de auditoría)



The screenshot shows the UGI PON administration interface. At the top, there's a navigation bar with 'UGI PON', 'No Config 258', 'Buscar ONU', and 'Panel Admin'. Below this, there's a search bar 'Filtrar por Usuario o Equipo...', a dropdown for 'Todas las acciones', a date selector 'Hoy', and a 'Recargar' button. A table displays the audit log with columns: FECHA Y HORA, USUARIO, ACCIÓN, EQUIPO (SN), and DE. The table contains three entries, all performed by 'tona [softtv.ugi.mx]' on equipment 'SKYWB8126AAA'. The actions are 'VER_DETALLES', 'ANULAR_VLAN_FORZADA' (highlighted in orange), and 'VER_DETALLES'. A 'Búsqueda' bar is visible on the right side of the table. At the bottom, it says 'Desarrollo de Sistemas y Tecnologías para uso interno de UGI' and 'Soporte en 272 742 8001'.

FECHA Y HORA	USUARIO	ACCIÓN	EQUIPO (SN)	DE
24/08/26, 6:04:01 p.m.	tona [softtv.ugi.mx]	VER_DETALLES	SKYWB8126AAA	
24/08/26, 6:04:00 p.m.	tona [softtv.ugi.mx]	ANULAR_VLAN_FORZADA	SKYWB8126AAA	vla
24/08/26, 6:02:04 p.m.	tona [softtv.ugi.mx]	VER_DETALLES	SKYWB8126AAA	

Disponible únicamente para perfiles con el permiso ver_log. Registra todas las acciones realizadas en el sistema por todos los usuarios.

10.1 Información que contiene

Columna	Descripción
Fecha y Hora	Momento exacto en que ocurrió la acción.
Usuario	Cuenta que ejecutó la acción, incluyendo su origen (local o softtv.ugi.mx).
Acción	Tipo de evento registrado (inicio de sesión, búsqueda, aprovisionamiento, cambio de VLAN, etc.); se resalta en color para las acciones críticas.
Equipo (SN)	Número de serie afectado por la acción; puede presionarse para buscarlo directamente.

Columna	Descripción
Detalles Adicionales	Información de contexto, como el motivo de autorización o el resultado de la operación.

NOTA: Cómo interpretar los colores de la columna Acción

Rojo: una acción crítica (aprovisionamiento, cambio o anulación de VLAN) se completó con éxito.

Azul: una acción crítica fue rechazada o bloqueada (por ejemplo, un intento sin orden técnica válida).

Naranja: una acción crítica quedó registrada como en curso u otro estado intermedio.

10.2 Filtros disponibles

- Texto libre, por usuario o número de equipo.
- Tipo de acción, mediante un menú agrupado por categoría: Seguridad y Acceso, Consultas y Búsquedas, Aprovisionamiento, Gestión de VLANs y Diagnóstico.
- Rango de fechas: Hoy, Ayer, últimos 7 o 30 días, mes actual, mes anterior, o un rango personalizado.

10.3 Exportar registros

El botón "Exportar" descarga en formato CSV los registros que coincidan con los filtros activos en ese momento.

PERMISO REQUERIDO: `ver_log`

Necesario para ver la pestaña "Panel Admin" y su contenido.

11. Validación de órdenes y reportes técnicos

← Volver a Resultados

OLT: 6 — Maltrata1

TARJETA
2

PUERTO
5

ONU
1

BDCM8E679790

NOMBRE DEL CLIENTE Esteban Peralta Sanchez - 1619-2	ESTADO LÓGICO No Configurada / Pendiente	SEÑAL ÓPTICA (RX / TX) N/A
SATURACIÓN DEL PUERTO PON 42 / 64 ONUs (39 online)	ATTACHED VLANS N/A	ONU MODE N/A
WAN SETUP MODE N/A	PERFILES (BAJADA / SUBIDA) N/A	ESTADO CATV N/A

Aprovisionar

Error: Acceso denegado: Sin órdenes/reportes pendientes o recientes (60 mins) para el contrato 1619-2.

Para proteger la operación, el sistema exige que ciertas acciones (Aprovisionar, Reaprovisionar y Cambiar VLAN) estén respaldadas por una orden de trabajo o un reporte de servicio relacionado con el contrato del cliente, a menos que el perfil del usuario cuente con el permiso `sin_restricciones` (Grupo A, sección 4).

Si tu perfil requiere esta validación, el sistema acepta cualquiera de los siguientes casos, evaluados en este orden:

1. Una orden de trabajo pendiente (estatus "P") asignada a tu clave de técnico para ese contrato.
2. Un reporte o queja pendiente (estatus "P") asignado a tu clave de técnico para ese contrato.
3. Una orden de trabajo ejecutada por ti en los últimos 60 minutos para ese contrato.
4. Un reporte o queja ejecutado por ti en los últimos 60 minutos para ese contrato.

IMPORTANTE

Si ninguno de estos casos se cumple, el sistema rechazará la acción con un mensaje similar a: "Acceso denegado: Sin órdenes/reportes pendientes o recientes (60 mins) para el contrato ...".

¿Qué hacer si ves este mensaje?

- Verifica que la orden o reporte esté correctamente asignado a tu clave de técnico en SoftTV.

- Si la orden ya fue ejecutada hace más de 60 minutos, solicita apoyo a Despacho Técnico o a un usuario con perfil de acceso total.

12. Tiempos de espera (cooldowns)

Para evitar saturar la red y los sistemas de SoftTV / SmartOLT, algunas acciones tienen un tiempo de espera obligatorio antes de poder repetirse:

Acción	Tiempo de espera	Alcance
Refrescar lista de pendientes	10 segundos	Por usuario
Buscar ONU	10 segundos	Por usuario
Ver Historial de Conexión	30 segundos	Por equipo
Recargar detalle de ONU	30 segundos	Por equipo
Reaprovisionar	35 segundos	Por equipo (bloquea reintentos sobre el mismo SN)
Aprovisionar (ONU nueva)	35 segundos	Por equipo y por usuario (un solo proceso a la vez)
Cambiar / Anular VLAN	30 segundos	Por equipo

13. Preguntas frecuentes

P: No veo la pestaña "Panel Admin", ¿por qué?

R: Tu perfil no cuenta con el permiso ver_log. Contacta al área de Sistemas si necesitas este acceso.

P: El botón "Cambiar VLAN" no aparece en el detalle de una ONU.

R: Tu perfil no tiene el permiso cambiar_vlan ni anular_vlan.

P: Intento reaprovisionar y me aparece "Acceso denegado: sin órdenes/reportes...".

R: Consulta la sección 11: tu perfil requiere una orden o reporte técnico reciente asociado a tu clave de técnico para ese contrato.

P: Una ONU muestra la etiqueta "FORZADA" junto a su VLAN, ¿qué significa?

R: Tiene una anulación de VLAN activa (sección 9.2). Solo los perfiles con el permiso anular_vlan pueden modificarla o retirarla.

P: ¿Por qué no puedo iniciar otro aprovisionamiento mientras uno está en curso?

R: El sistema permite solo un proceso de aprovisionamiento activo por usuario a la vez, para evitar conflictos entre solicitudes.

P: Mi sesión se cerró sola.

R: Las sesiones expiran automáticamente después de 3 días de inactividad, o si el token queda invalidado en el servidor. Simplemente vuelve a iniciar sesión.

14. Soporte técnico

Para dudas, reporte de errores o solicitudes de cambio de permisos, contacta a:

NOTA

Desarrollo de Sistemas y Tecnologías — UGI

WhatsApp: 272 742 8001

Anexo A: Guía rápida para técnicos de campo

Referencia de una página para usuarios del Grupo B (perfiles APP / user, sección 4). Resume, en formato de lista, las reglas que más impactan el trabajo diario en campo. No sustituye al resto del manual.

Qué sí debes hacer

- Verifica tu orden de trabajo antes de operar: necesitas una orden o reporte pendiente asignado a tu clave de técnico, o uno ejecutado por ti hace menos de 60 minutos, para ese contrato (sección 11).
- Antes de presionar "Aprovisionar", confirma que el nombre y el contrato mostrados en pantalla coincidan con tu orden física de trabajo (sección 5.2).
- Revisa siempre la señal óptica (Rx) antes de tocar la configuración lógica: si está en rojo (por debajo de -27.0 dBm) es un problema físico de fibra, no de configuración (sección 7).
- Espera a que el temporizador de reaprovisionamiento llegue a cero sin cerrar la pestaña ni recargar la página (sección 3.3 y 8).
- Si el cliente reporta intermitencias, usa "Ver Historial de Conexión" para revisar caídas y pérdida de señal antes de reaprovisionar innecesariamente (sección 7.1).

Qué no debes hacer

- No intentes aprovisionar, reaprovisionar o cambiar VLAN sin una orden o reporte válido: el sistema rechazará la acción y el intento quedará registrado bajo tu usuario (sección 11).
- No intentes modificar una VLAN marcada como **"FORZADA"**: tu perfil no cuenta con el permiso anular_vlan (sección 9.2).
- Si ves la saturación del puerto PON en rojo (59/64 equipos o más), avisa a tu supervisor antes de instalar un nuevo cliente en ese puerto (sección 5.1 y 7).
- No presiones los botones repetidamente ni recargues varias veces seguidas: cada acción tiene un tiempo de espera obligatorio y el sistema bloqueará los intentos repetidos (sección 12).
- No compartas tu usuario ni tu contraseña: toda acción realizada con tus credenciales queda registrada a tu nombre en la bitácora de auditoría (sección 2.3).



Anexo B: Guía rápida para personal de oficina (Gestión y Anulación de VLANs)

Esta guía de referencia está dirigida a los perfiles con acceso total (Jefaturas, Call Center, Despacho Técnico y Planta Interna/NOC) que cuentan con el permiso `anular_vlan`.

El Problema:

SoftTV asigna las VLANs en las activaciones y reconexiones basándose en reglas genéricas por OLT. Sin embargo, no todas las ONUs funcionan con la VLAN estándar asignada; algunas requieren la VLAN 100 y otras necesitan configuraciones excepcionales (incluso definidas por el área de CTC). Cuando el sistema heredado asigna una VLAN incorrecta, la ONU no da servicio y el cliente reporta la falla.

El Proceso de Prueba y Error (Troubleshooting)

Para resolver la falta de conectividad en estas ONUs problemáticas y asegurar que la solución sea permanente, sigue estos pasos:

1. **Localiza el equipo:** Dirígete a la pestaña "Buscar ONU" e introduce el SN o nombre del cliente.
2. **Inicia el cambio:** En la tarjeta de detalle de la ONU, presiona el botón **Cambiar VLAN**.
3. **Habilita el forzado:** Marca la casilla **"Anular VLAN"**. Esto ignorará el catálogo filtrado y consultará las VLANs directamente desde la OLT.
4. **Prueba y Error:**
 - Selecciona la **VLAN 100** (suele ser la solución más común en estos modelos) y confirma.
 - Espera a que termine el tiempo de protección de 30 segundos (cooldown) y verifica en el detalle de la ONU (o con el cliente) si el equipo ya obtuvo IP dinámica y tiene salida a internet.
 - Si no levanta servicio, repite el proceso seleccionando las otras VLANs disponibles en la lista hasta encontrar la funcional.
5. **Deja la VLAN Forzada:** Una vez que encuentres la VLAN que le da servicio a la ONU, **no necesitas hacer nada más**. La ONU mostrará una etiqueta roja de "FORZADA" junto a su VLAN.

¿Por qué es vital usar "Anular VLAN" y no un cambio normal?

Al realizar una anulación, dejas un registro en UGI PON indicando que esa ONU es una excepción. El sistema de monitoreo en segundo plano de UGI revisa la red constantemente (cada 15 minutos). Si el cliente realiza un pago o reconexión y SoftTV intenta enviarle su VLAN genérica errónea, nuestro monitor intervendrá automáticamente para bloquear ese cambio y **mantener la ONU en la VLAN funcional que tú dejaste forzada**.

Qué sí debes hacer

- **Anula la VLAN** solo cuando compruebes que la configuración asignada por defecto por SoftTV no le otorga servicio al cliente.

- Si el equipo ya tiene la etiqueta "FORZADA" y el cliente reporta intermitencias, utiliza primero el botón "Reaprovisionar" antes de intentar cambiar su VLAN nuevamente.
- **Corrige errores o limpia configuraciones obsoletas:** Si te equivocaste al seleccionar la VLAN durante tus pruebas, o si el área de Planta Interna notifica que han actualizado la red y la excepción para esos modelos ya no es necesaria, utiliza la opción "Eliminar Anulación y volver a Default". Esto borrará la memoria del sistema y permitirá que la ONU vuelva a recibir su configuración estándar directamente de SoftTV.

Qué no debes hacer

- **No realices "Cambios Normales" de VLAN si ya identificaste que la ONU es un modelo problemático** que requiere una configuración especial; utiliza siempre la casilla "Anular VLAN". De lo contrario, tu arreglo será temporal y el sistema heredado la desconfigurará en el próximo corte de morosidad o pago.
- **No anules una VLAN al azar sin probar el servicio.** Asegúrate de verificar (ya sea en el detalle de la ONU revisando las estadísticas de tráfico de red, o confirmando con el cliente) que la VLAN forzada efectivamente le está entregando navegación antes de dar por terminado el reporte.