

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO

GERENTE TECNICO

ELABORADO**VERSIÓN N° 1****POR:** Deptos. Centros de Operaciones Zonal
Gestión por Procesos**FECHA:** Agosto 2018

ETA

POR:**FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE DAÑOS TECNICOS SOBRE PLATAFORMA FTTH (NPLAY)

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportunamente Reportes de Daños sobre plataforma FTTH, NPLAY.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde el diagnostico en Help Desk, la generación de la Orden de Trabajo para Centro de Operaciones y otras áreas técnicas, hasta el cierre de la misma en sistema.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Técnico

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Plataforma de Servicios al Cliente
- b) División Gestión Relacional de Clientes
- c) Departamentos Centro de Operaciones Zonales
- d) Departamento Construcción

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Diagnóstico y Soporte Técnico (TEC-DPA-P03)	Atención Daños ATT (TEC-DPA-P05)

f) DEFINICIONES

Acometida.- unión entre las cajas de dispersión y el equipo terminal de abonado.

Cajas de dispersión.- Constituyen el punto de conexión de la red telefónica hacia el abonado mediante acometidas.

Centro de Operaciones.- Es un centro desde el cual, el personal de Operaciones realiza el monitoreo, control y gestión de las actividades de Instalación, traslados y solución de daños de los servicios de telecomunicaciones.

Dato Técnico.- Nomenclatura técnica de información de línea telefónica en la red de Planta Externa.

Empalme, unión o terminaciones de fibra óptica que permite recoger la mayor cantidad de luz,, existen de dos maneras de realizar: 1) con conectores, que unen dos fibras para crear una unión temporaria y/o conectar la fibra a un equipo de red; 2) con **empalmes**, que crean una unión permanente entre dos fibras.

IMS: (IP Multimedia Subsystem) Marco de trabajo y arquitectura base para tráfico de voz, datos, video, servicios e imágenes conjuntamente a través de infraestructura basada en el ruteo de paquetes a través de direcciones IP. Utilizando el protocolo de sesión SIP (Session Initiation Protocol) se puede establecer la señalización de sesiones.

Núcleo de voz, define un marco de trabajo y arquitectura base para tráfico de servicio de voz.

Orden de Trabajo.- Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

OSS.- Módulo que Soporta el Sistema Operacional del Smartflex.

Reclamo Masivo: Falla técnica en la infraestructura de red, que sucede de forma imprevista y puede ocasionar reclamos de muchos clientes.

Reporte de daño Técnico (R.D.T.).- Documento generado por sistema a solicitud del cliente, donde se detalla el daño y que debe ser atendido para restablecer el servicio.

Reprogramación.- Proceso mediante la cual, se modifica una actividad que queda anulada y da inicio a otra permitiendo la consecución de la actividad interrumpida a requerimiento o por limitación técnica de las instalaciones de telecomunicaciones.

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

Técnico Multiservicios.- Técnico de Planta Externa (Div. Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios) que realiza trabajos de instalación y traslado de los servicios de Telefonía Básica, Internet Banda Ancha, TV Cable, TV DTH.

II. OPERATORIA

Viene del procedimiento Diagnóstico y Soporte Técnico

DAÑOS SOBRE PLATAFORMA FTTH (NPLAY)

En función a árbol de fallas (Planilla de tratamiento de daños NPlay) Anexo 5, se determinan tipo de problemas y áreas asignadas para su solución.

Agente Help Desk

1. Recibe reclamos del cliente, originadas en diferentes Unidades (Call Center, Plataforma, zonales y otros)
2. Realiza diagnóstico de daño reportado en sistema de gestión Help Desk y determina causas.
 - Si es en equipo Gpon del cliente, continua con paso 3
 - Si es en Planta Interna de Voz, Cabecera, Aplicaciones y Plataforma, al paso 4
 - Si es en la red a la que corresponde el servicio del cliente, continua con paso 5
 - Si es de carácter reiterativo y alcanza a un problema de carácter “masivo” el reclamo técnico continúa con paso 43.
3. Genera Reporte de Daño en Sistema para su atención en laboratorio, continuando en paso 6
4. Genera Reporte de Daño en Sistema para su atención en varios (Core de voz, Núcleo de voz, Cabecera, Div. Aplicaciones, Plataforma de Atención al Cliente), continuando en paso 22.
5. Genera Reporte de Daño en Sistema para su atención en área técnica, continuando en paso 14.

Laboratorio

6. Ingresa al sistema smartflex y recupera información de reporte de daños (Tipo de Trabajo PEX Reparaciones 10070)

7. Extrae listado de daños con fecha vigente y estado registrado, discriminando por tipo de daño.
 - Si reportes de daño no corresponde a Laboratorio, continúa con paso siguiente.
 - Caso contrario, continua con paso 9
8. Repone por el mismo sistema la información extraída para su atención en Centro de Operaciones.
9. Analiza estado del equipo ONT en sistema de Huawei o Nokia, en un control a distancia.
 - ❖ Si equipo está colgado, continúa con paso siguiente.
 - ❖ Si equipo está quemado, continua con paso 11
 - ❖ Si equipo está desconfigurado, continua con paso 12
 - ❖ Si equipo está sin luz, continua con paso 14.

EQUIPO COLGADO

10. Revisa, corrige y reinicia equipo para que vuelva a funcionar (virtual desde laboratorio), continuando con paso 13.

EQUIPO QUEMADO

11. Configura un nuevo equipo para reemplazar el equipo quemado y entrega al Almacén para su entrega al Técnico, continuando posteriormente en paso 17.

EQUIPO DESCONFIGURADO

12. Reconfigura el equipo que se encuentra en el domicilio del cliente de manera virtual (desde el laboratorio).
13. Infunda la orden de trabajo en sistema, con lo que concluye el procedimiento.

Técnico Multiservicios PAS

14. Acude al domicilio del cliente y efectúa medición de parámetros en la red de fibra óptica (interna y externa).
15. Realiza seguimiento a la línea, revisa empalmes y conectores (Armario - NAP - Acometida -ONT)
 - Si soluciona problema, continua con paso 18
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
16. Interactúa trabajos con técnicos de Departamento Construcción, USM (Datos) y otras áreas involucradas, hasta solucionar el problema, continuando con paso 18.
17. Realiza cambio de equipo (viene del paso 11) para restablecer y mejorar el servicio.
18. Registra en la orden de trabajo el número Mac del equipo y dicta a Operadores Centro de Operaciones para su cierre en sistema, descarga equipo según procedimiento Almacenes, continuando con paso siguiente.

RECEPCIÓN Y CIERRE DE ÓRDENES

Técnico Multiservicios

19. Retorna a Centro de Operaciones Zonal a final de jornada y entrega Reportes de Daños Técnicos ejecutados a Operador

Operador Centro de Operaciones Zonal

20. Teclea legalización de cierre de RDT en sistema (módulo ORCAO-ORDOP), realiza descargo de materiales y equipos (si existiera) módulo ITEMS y **actualiza datos técnicos que han sido modificados por los Técnicos** (registros escritos en la O.T. de Reporte Daño Técnico).
21. Archiva RDTs de reporte de daños
22. Realiza control de calidad de la ejecución de daños (**contacto telefónico con cliente para verificar funcionamiento correcto del servicio**), con lo que concluye el procedimiento.

Core de Voz - Núcleo de Voz

23. Recibe en sistema RDT de reclamo por falla en servicio de voz
24. Verifica enrutamiento, portabilidad numérica, tono ocupado y otros para solucionar problema de falla en Core de Voz:
 - Si soluciona problema, continua con paso 26
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
25. Genera nueva RDT para unidad que corresponda
26. Legaliza RDT en sistema en Core de Voz; concluyendo el procedimiento para Core de voz.
27. Recibe en sistema RDT de reclamo por falla en servicio de voz
28. Verifica enrutamiento para solucionar problema de falla en Núcleo de Voz:
 - Si soluciona problema, continua con paso 30
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
29. Revisa nuevamente falla en servicios.
30. Legaliza RDT en sistema; concluyendo el procedimiento para Núcleo de voz.

Cabecera

31. Recibe en sistema RDT de reclamo por falla en servicio de video
32. Revisa refrescamiento de configuración por problemas de configuración, conexiones, imagen y otros:
 - Si soluciona problema, continua con paso 34
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
33. Revisa nuevamente configuración por falla en servicio.
34. Legaliza RDT en sistema en Cabecera; concluyendo el procedimiento.

Aplicaciones

35. Recibe en sistema RDT de reclamo por falla en servicio de internet

36. Revisa sesión por problemas de servicio de datos, sin señal, cortes frecuentes, velocidad inferior a contrato y otros:
 - Si soluciona problema, continua con paso 38
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
37. Revisa nuevamente sesión por falla en servicio de datos
38. Legaliza RDT en sistema en Aplicaciones; concluyendo el procedimiento.

Nota.- Algunos problemas de sesión, los solucionara la unidad Laboratorio por sistema a distancia, de acuerdo a posibilidad y de acuerdo a coordinación con Aplicaciones.

Soporte Técnico Plataforma

39. Recibe a cliente en plataforma con equipo malo por reclamo en servicio de video
40. Revisa equipo decodificador por falla de servicio de video:
 - Si soluciona problema, continua con paso 42
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
41. Revisa nuevamente problema de equipo y opción de cambio de otro equipo.
42. Legaliza RDT en sistema en plataforma, entrega equipo sin falla a cliente, recaba firma de cliente en formulario "Control de equipo decodificador"; concluyendo el procedimiento.

Agente Help Desk

43. Comunica a Call Center y a unidades de Atención al Cliente del problema masivo, para no registrar reclamos, y comunicar al cliente.
44. Comunica a unidades inherentes, unidades de Centro de Operaciones y a unidades técnicas de Núcleo de Voz. Núcleo de Datos y Video, Aplicaciones para infundar en sistema, remitiéndose al procedimiento "Contingencias".

IV. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Orden de trabajo	F	A	1	0
Planilla Resumen de Trabajos Asignados	F	M	1	0
Informe a Jefatura Div. PAS	F	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de reparación de daños	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
FÓRMULA	Servicios Voz, Datos y Video: $\frac{\text{Total daños reparados en 24 horas}}{\text{Total daños reportados}} * 100$				
PARÁMETRO	85% atendidos dentro las 24 hrs.				

3. INDICADOR, CONTROL DE CALIDAD

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Correcto cierre de RDT	Comunicación con el cliente y verificación firma de cliente	Centros de Operaciones	Operadores	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{RDTs con control de calidad}}{\text{Total RDTs cerradas}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 80%: Aceptado Menor a 80%: Observado				

4. INDICADOR, ACTUALIZACION DATOS TECNICOS P. Rs

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Actualización de datos técnicos RDTs en sistema	Verificación en sistema	Centros de Operaciones	Operadores	Permanente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total RDTs con datos actualizados}}{\text{Total RDTs con datos técnicos modificados}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 80%: Aceptado Menor a 80%: Observado				

IV. ANEXOS

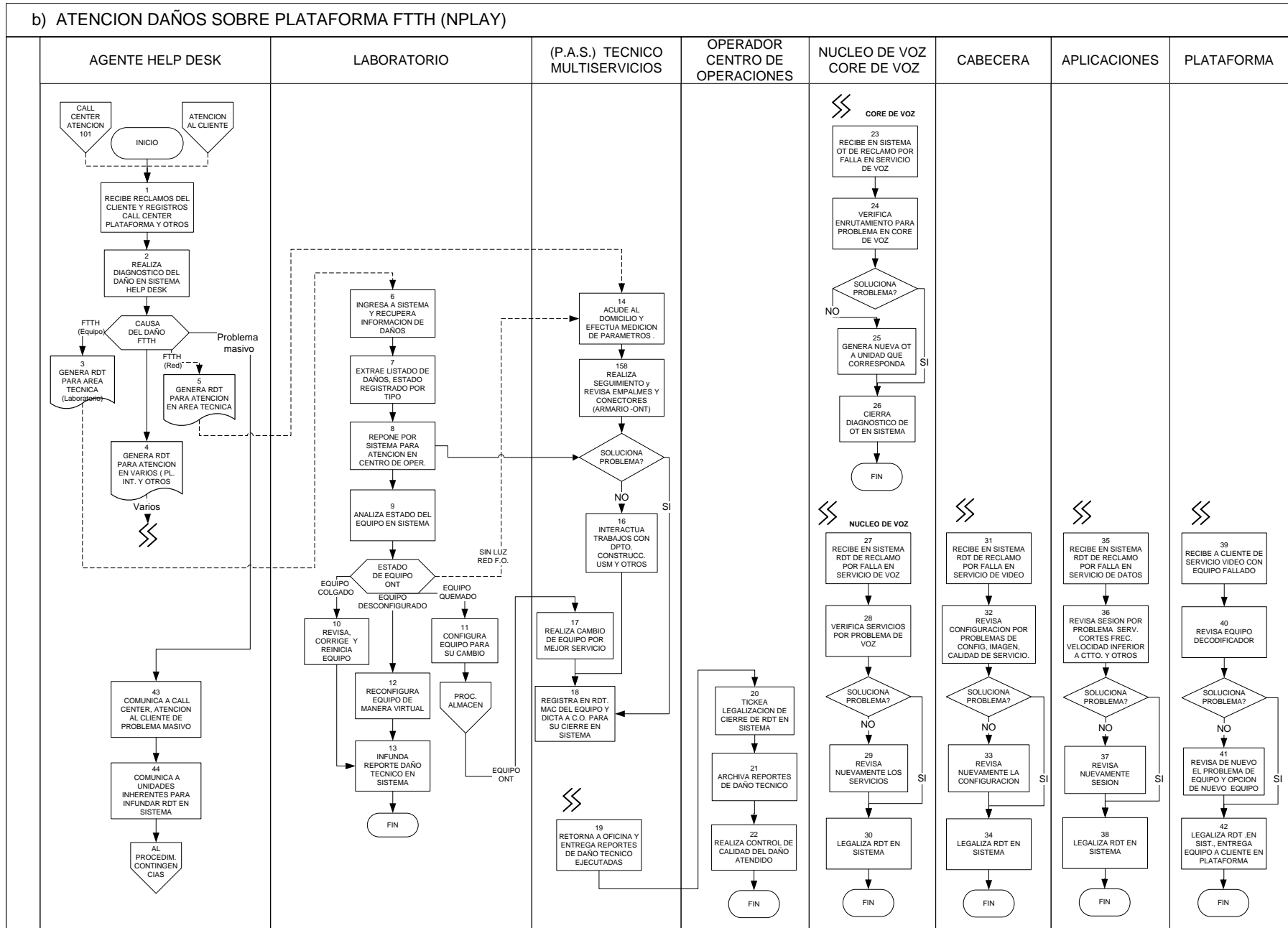
Anexo 1.- Diagramas de Flujo

Anexo 2.- Matriz Insumo Proceso Producto

Anexo 3.- Reporte de daños

Anexo 4.- Planilla Resumen de Trabajos

Anexo 5.- Planilla de Tratamiento de daños - NPLAY



Anexo 2.- Matriz Insumo Proceso Producto

			MATRIZ INSUMO – PROCESO – PRODUCTO		
			PROCEDIMIENTO: ATENCION DAÑOS FTTH		
Nº	INSUMO	PRO-VEEDOR	PROCESO	CLIENTE	PRODUCTO
1	Reportes de Daño Técnico por servicios de Telefonía fija, Internet y TV sobre plataforma FTTH generados con base en diagnóstico	Help Desk	Laboratorio Análiza estado del equipo ONT en sistema de Huawei o Nokia, en un control a distancia Supervisor Centro de Operaciones: - Programa y asigna reporte de daño técnico - Imprime y distribuye reportes de daño a Técnico Multiservicios Técnico Central, Aplicaciones, Cabecera, Plataforma Recibe en sistema reporte de daño técnico o a cliente en persona	Técnico Multi-servicios Técnico Multi-servicios Técnico Planta Interna Asesor técnico	Reporte de estado equipo Reporte de Daño Técnico asignado Reporte de Daño Técnico asignado en sistema Atención Cliente en espera
2	Reportes de Daño Técnico de servicios telefonía fija, internet y tv	Gestión de Red División Ingeniería y Construcción	Técnico Multiservicios: - Verifica red fibra óptica (Primarios, secundarios, bloque, puerto, tarjetas) - Revisa cruzadas (en central, armario, etc.) - Interactúa con Unidades de Soporte (Cabecera, USM, Laboratorio y otros) - Reconecta Equipos (modem, ONT, decodificador) - Realiza pruebas hasta habilitar el servicio Operador Centro de Operaciones: - Recibe Reporte de Daño Técnico ejecutado - Ticea cierre de RDT en sistema Smartflex. - Descarga de materiales y equipos - Realiza control de calidad (servicio y actualización de datos técnicos)	Cliente externo Cliente externo	Reporte de Daño Técnico ejecutada Reporte de Daño Técnico legalizada y archivada
3	Reporte de Daño Técnico servicio de telefonía, internet y tv identificado para Planta Interna, Plataforma y otros.	Técnico Planta Interna	Técnico Central, Aplicaciones, Cabecera, Soluciona la falla en servicio de telefonía fija, internet y tv Plataforma Revisa equipo Set Top Box, reconfigura o cambia por otro - Legaliza y cierra RDT en sistema	Cliente externo Cliente externo	Reclamo solucionado, RDT cerrada y archivada Cliente con equipo activo
4	Procedimiento "Atención Daños"	Dpto. Gestión por Procesos	Responsable Gestión por Procesos: - Realiza auditoria de procedimiento - Elabora informe - Acciones Correctivas	Gerencia de Área Gerencia Planificación e Innovación	Informe cumplimiento del procedimiento a través de la medición de indicadores

ANEXO 3 REPORTE DE DAÑOS

Page 1 of 1

ORDEN TRABAJO

COMTECO RL. ORDEN DE TRABAJO N-PLAY

DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO

Nro. Solicitud	Nro Orden de Trabajo	Fecha de Emision	Fecha de Vencimiento	Fecha de Ejecucion
5171998	8378107	06-09-2018 11:53:08	10/09/2018	

Servicio	Tipo de Servicio	Clase de Servicio	Tipo de Tramite	Contrato	Contrato Ant.
7055	N-Play	N-PLAY PRUEBA	- Venta	435716	

DATOS DEL DIGITADOR Y TECNICO

Nombre del Digitador:	Punto de Venta:
DUSSA MONTECINOS PARDO	OFICINA PRINCIPAL
Nombre del Técnico:	U. de Trabajo Técnica:
ULFREDO CARLO RAMOS	822
	Password:

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Cliente:	Documento del Cliente:	Teléfono de Referencia
ULFREDO CARLO RAMOS >>> 1200-MASIVO-5-Top E	4469485CB	
Dirección del Servicio:		
ULINCHO - 0250 ESQUINA KALÚYO.		
Observaciones:		
OBSERVACION ORDEN - PRUEBA 2 NPLAY AMBIENTE PRODUCCION FACTURA RECURRENTE		

DATOS TECNICOS (Elementos de Red)

Tipo Elemento	Codigo	Descripcion
Distribuidor óptico	ODF-COND	
Fiber Distribution Terminal	CND-01	
Fiber Access Terminal	CND-01-3C	
Posición FAT	0001	

EQUIPOS

Codigo	Numero de Serie	Descripcion
1000215	06008066305F2CB	DECODIFICADOR DIGITAL - EMPRESA
1000215	06008066C2EF0CB8	DECODIFICADOR DIGITAL - EMPRESA
1000215	0600806734E6E37D	DECODIFICADOR DIGITAL - EMPRESA
1000500	ALCLF27E4COE	GPON ONT NOKIA's - EMPRESA

DESCRIPCION DEL TRABAJO

Codigo	Actividades	T. Aprox. (Min)
27166	ITB INSTALACION EN CLIENTE (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95929169	
27167	ITB VERIFICACION SERVICIO (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95929169	
27173	IGPON INSTALACION EN CLIENTE N-PLAY (DESCARGAR EQUIPO) DEL PRODUCTO 95929169	
27169	ITVC INSTALACION EN CLIENTE N-PLAY (1 PTO) DEL PRODUCTO 95929169	
27170	ITVC ETIQUETADO CONTRATO (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95929169	
27171	ITVC VERIFICACION DEL SERVICIO (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95929169	
27174	ITVD INSTALACION EN CLIENTE N-PLAY (DESCARGA EQUIPO) DEL PRODUCTO 95929169	
27174	ITVD INSTALACION EN CLIENTE N-PLAY (DESCARGA EQUIPO) DEL PRODUCTO 95929169	
27174	ITVD INSTALACION EN CLIENTE N-PLAY (DESCARGA EQUIPO) DEL PRODUCTO 95929169	
27164	IBA VERIFICACION DEL SERVICIO (N-PLAY) DEL PRODUCTO 95929169	

Conformidad, Autorización y Aceptación del Servicio Solicitado

Firma y Nombre del Tecnico COMTECO RL

Firma y Nombre del Cliente o Tramitador

Anexo 4.- Planilla Resumen de Trabajos Asignados



DEPARTAMENTO CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

PLANILLA RESUMEN DE TRABAJOS ASIGNADOS

Centro de Operaciones Zonal:

Fecha:

Nombre Operador:

Nombre del Técnico:

Nro.	Unidad de Trabajo Técnico) (N.	Fecha de Registro	Tipo de Trabajo(*)	Número referencia	Servicio	Id. O.T.	Causal de cierre
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

ANEXO 5.-

PLANILLA DE TRATAMIENTO DE DAÑOS - NPLAY

TIPO DE DAÑO	UBICACIÓN DE DAÑO	CAUSA DE DAÑO	ACTIVIDAD	LEGALIZACION	UNIDAD OPERATIVA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES REUNIÓN
NP-DATOS LENTITUD NAVEGACION	COP / FIBRA OPTICA	ATENUACION FIBRA	COP / REVISAR FALLA EN FIBRA OPTICA	CERRAR DIAGNOSTICO	COP	COP	
	CLIENTE	FALLA EN RED DATOS INTERNA O TERMINAL DE USUARIO		INFUNDADO		COP	
	CLIENTE	PROBLEMAS WIFI/LAN ONT	COP / CAMBIO EQUIPO	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES	COP	
	CLIENTE	ONT COLGADA		INFUNDADO		COP	
NP-DATOS CORTES FRECUENTES	COP / FIBRA OPTICA	ATENUACION FIBRA	COP / REVISAR FALLA EN FIBRA OPTICA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES	COP	
	LABORATORIO	PROBLEMAS DE SESION (*)	LABORATORIO/ REVISAR SESION	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
	CLIENTE	PROBLEMAS WIFI/LAN ONT	COP / CAMBIO EQUIPO	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES	COP	
	CLIENTE	FALLA EN RED INTERNA O TELEVISOR		INFUNDADO			
NP-VIDEO PROBLEMAS DE IMAGEN /CANALES	COP / FIBRA OPTICA	ATENUACION FIBRA	COP / REVISAR FALLA EN FIBRA OPTICA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
	COP / FIBRA OPTICA	SATURACION SEÑAL	COP / REVISAR FALLA EN FIBRA OPTICA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
	CABECERA	FALTA DE CANALES CONTRATADOS	CABECERA/REVISION-REFRESCAMIENTO CONFIGURACION	CERRAR DIAGNOSTICO	CABECERA		
NP-PROBLEMA DE VOZ	NUCLEO DE VOZ	NP-VOZ NO ENRUTA LLAMADA / PORTABILIDAD /TONO OCUPADO	NUCLEO DE VOZ/VERIFICA ENRUTAMIENTO	CERRAR DIAGNOSTICO	CORE DE VOZ	ALCATEL	Nucleo de voz genera nueva O.T a unidad que corresponda
	CLIENTE	NP-VOZ RUIDO EN LINEA	COP/REVISAR FALLA EN CONEXIÓN POTS	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
	NUCLEO DE VOZ	NP-SERVICIO complementarios/trafico con problemas	NUCLEO DE VOZ/VERIFICA SERVICIOS DE VOZ	CERRAR DIAGNOSTICO	NUCLEO DE VOZ		
	COP / FIBRA OPTICA	FIBRA OPTICA DAÑADA	COP / REVISAR FALLA EN FIBRA OPTICA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
NP-SIN SERVICIO GLOBAL	CLIENTE	ONT DAÑADA O QUEMADA	COP/CAMBIO DE EQUIPO	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
		ONT NO REGISTRADA	LABORATORIO/ACTIVACION EQUIPO	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
NP-SIN SERVICIO VIDEO	CLIENTE	ONT SIN SERVICIO DE VIDEO ACTIVO	LABORATORIO/ACTIVACION DE VIDEO	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
	CLIENTE	CAMBIO DECODIFICADOR DAÑADO	PLATAFORMA/CAMBIO EQUIPO DAÑADO	CERRAR DIAGNOSTICO	PLATAFORMA		OJO ENVIOS A DOMICILIO
NP-SIN SERVICIO DATOS	LABORATORIO	PROBLEMAS DE SESION (*)	LABORATORIO/ REVISAR SESION	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
	CLIENTE	FALLA EN RED DATOS INTERNA O TERMINAL DE USUARIO		INFUNDADO			
		CON CONEXIÓN PERO NO NAVEGA	COP/VISITA POR ANALISTA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
		ONT SIN SERVICIO DE DATOS ACTIVO	LABORATORIO/ACTIVACION DE DATOS	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
NP- SIN SERVICIO DE VOZ	CLIENTE	COP-VOZ SIN TONO	COP/REVISAR FALLA EN CONEXIÓN POTS	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
	LABORATORIO	ONT SIN SERVICIO DE VOZ ACTIVO	LABORATORIO/ACTIVACION DE VOZ	CERRAR DIAGNOSTICO	LABORATORIO		
NP-SOPORTE CLIENTE	CLIENTE	SOPORTE WIFI		INFUNDADO			
		MALA CONEXIÓN DE CABLE RJ 45		INFUNDADO			
		ASESORAMIENTO RED INTERNA		INFUNDADO			
		PROBLEMAS DE SESION POR FACTURACION		INFUNDADO			
		CONFIGURACION IP/DNS EN PC DE ABONADO		INFUNDADO			
		OTROS		INFUNDADO			
		TESTEO VELOCIDAD EN PAG WEB		INFUNDADO			
		DECODIFICADOR DIGITAL DAÑADO		INFUNDADO			
NP - SOLICITUD VISITA (CON COSTO)	CLIENTE	FALLA DESCONOCIDA (CON CONEXIÓN)	COP/VISITA POR ANALISTA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
		LENTITUD / RED INTERMITENTE	COP/VISITA POR ANALISTA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		
		CONFIGURACION DE EQUIPO (DECO/ONT)	COP/VISITA POR ANALISTA	CERRAR DIAGNOSTICO	CENTRO OPERACIONES		

(*) Ver pestaña "DESGLOSE PROBLEMAS SESIÓN"