

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

JEFE DIV. PROVISION Y ASEGURAMIENTO DEL  
SERVICIO

**ELABORADO**

**VERSIÓN N° 2**

**POR:** Resp. Técnico T.P.  
Gestión de Calidad

**FECHA:** Julio 2013

ig

**POR:** Depto. Ámbito Regulatorio  
Gestión de Calidad

**FECHA:** Marzo de 2016

mlq

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

SERVICIOS DE ACCESO AL PÚBLICO

### b) OBJETIVO

Definir secuencia de actividades y responsabilidades destinadas a la instalación, traslado, atención de daños y bajas del servicio de acceso al público

### c) ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde la solicitud de acceso al público, mantenimiento, baja del servicio hasta el cierre de la orden de trabajo.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal Sud

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Gerencia de Negocios
- b) División Atención al Cliente
- c) División Provisión y Aseguramiento del Servicio
- d) Departamento Centro de Operaciones Zonal

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Plan Promocional de Venta	Administración y uso de Activos Fijos

### f) DEFINICIONES

**APARATO TP**, aparato colector con moneda vigente en el país.

**CONCESIONARIO**, solicitante que firma el Contrato de Explotación de Servicios de Telefonía Pública Delegada.

**SISTEMA DE TARIFACIÓN**, comprende los visores, para que el cliente vea la duración de la llamada y el software de tarifación que se instala en la computadora para controlar los visores.

**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.

**SOLICITANTE**, persona que solicita autorización de instalación de un Telecentro, destinado a prestar servicios de Telefonía pública.

**TARIFADOR**, aparato utilizado para asignar y controlar tarifas.

## II. OPERATORIA

### Counter Mesa de Coordinación/Counter Call Center/Adm. de Producto TP

1. Atiende al cliente, recepciona llamada o recibe solicitud de baja del servicio y procede según procedimiento que a continuación se detalla:
  - Si es **Solicitud de Instalación o traslado**, continua con inciso A)
  - Si es **Atención de Daño**, continua con inciso B)
  - Si es **Solicitud de baja del servicio**, continua con inciso C)

#### A) Solicitud de Instalación o Traslado

##### Counter Mesa de Coordinación

1. Recepciona solicitud de instalación o traslado de clientes (telecentros, mini cabinas y teléfonos públicos), en Plataforma de Atención al Cliente y llena formulario F1
2. Remite formulario F1 vía fax (máximo dentro los 10 min. de recepcionada la solicitud) a Responsable Técnico TP, para evaluación técnico-comercial.

##### Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal

3. Recibe y registra recepción del formulario F1, adjunta formulario F2 y entrega a técnico Inst. y Mant. TP para inspección y análisis técnico –comercial.

##### Técnico Inst. y Mant. T.P. Zonificado

4. Verifica disponibilidad técnica y comercial llena Formulario F2 y entrega informe de la inspección técnica a Jefe Dpto. C.O. Z. en el día.

##### Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal

5. Revisa informe (formularios F1 y F2), verifica disponibilidad numérica y firma el formulario en constancia de la factibilidad técnica.
  - Si existe disponibilidad numérica, continua con paso 7
  - Caso contrario continúa con paso siguiente

##### Counter Mesa de Coordinación

6. Comunica al solicitante la no factibilidad de solicitud. Concluyendo el procedimiento
7. Solicita cumplimiento de requisitos respecto a la documentación necesaria (CI, NIT)
8. Emite orden de trabajo en sistema para instalación o traslado

##### Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal

9. Verifica en sistema ordenes generadas

10. Imprime Ordenes de Trabajo y registra en planilla excel

11. Entrega a técnicos según zona, para su ejecución

**Técnico Inst. y Mant. T.P. Zonificado**

12. Recibe orden de trabajo y verifica tipo de trabajo

13. Recoge material de almacenes (según tipo de trabajo)

14. Realiza trabajo de instalación o traslado

15. Entrega ordenes de trabajo ejecutadas al final de jornada, continuando con Inciso D

**B) Atención Daños**

**Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal**

1. Ingresa a sistema de aplicación de daño y verifica todos los daños asignados (Servicios 101)

2. Imprime papeletas de daño técnico y asigna a técnicos según zona

**Técnico Inst. y Mant. T.P. Zonificado**

3. Recibe papeletas de daño y procede a ejecutar la solución del daño

4. Informa inmediatamente (vía celular corporativo) a Jefe Dpto. C.O.Z. la solución de daño, para cierre oportuno en sistema.

5. Entrega papeletas de daños a final de jornada a Jefe Dpto. C.O.Z.

**C) Solicitud Baja del Servicio**

**Adm. Producto Telefonía Pública**

1. Explica beneficios del servicio para intentar retener al cliente

- Si el cliente acepta los argumentos de retención, concluye el procedimiento
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

2. Elabora nota de solicitud de baja para el cliente y recaba firma

3. Solicita baja de líneas telefónicas por correo electrónico, a Encargada Administrativa Telefonía Pública

## **Encargada Administrativa Telefonía Pública**

4. Recepciona solicitud de baja de las cabinas que administra el cliente e imprime
5. Revisa toda la documentación, estado de cuentas y verifica si algún activo fijo de COMTECO R.L., fue prestado al centro de llamadas
  - Si el cliente tiene deudas pendientes de pago, continúa con paso siguiente
  - Si el cliente no tiene deudas pendientes continúa con paso 8
  - Si el cliente tiene algún activo fijo de COMTECO R.L., continúa con paso 9
6. Comunica a cliente, vía telefónica, la cancelación de la deuda, indicando que se descontará de la garantía (caso postpago)
  - Si es caso de prepago, continúa con paso 8
7. Elabora nota a División Cobranzas para impresión de facturas adeudadas y a Depto. Contabilidad para el descuento de la deuda y devolución del saldo de la garantía.
8. Instruye con nota a Counter Mesa de Coordinación, elaborar orden de trabajo para baja de línea(s).
9. Elabora nota de recojo de activo fijo, enviando de forma inmediata vía fax a Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal.

## **Counter Mesa de Coordinación**

10. Ingresa a Sistema Smartflex y genera Orden de Trabajo de baja
11. Devuelve instructivo con una copia de la Orden de trabajo generada a Responsable Administrativo T.P. en el transcurso del mismo día.

## **Jefe Dpto. Centro de Operaciones zonal**

12. Imprime Orden de Trabajo (recibida vía sistema), adjuntando la Nota de Recojo de Activos de COMTECO R.L. y entrega a Técnico Instalación y Mantenimiento T.P., para su ejecución

## **Técnico Inst. y Mant. TP,**

13. Recibe orden de trabajo y la Nota de recojo de Activos, programa tareas de ejecución de la O.T. dando baja a la línea en coordinación con Planta Interna.
14. Recoge Activos que pertenecen a COMTECO R.L. de acuerdo a detalle y características detalladas en Nota de Recojo (aparato telefónico, tarifadores, letreros, computadoras y otros equipos propios del rubro)
15. Entrega en Almacén de Arocagua todos los Activos recuperados (Proceso Almacén en coordinación con Asistente de Activos Fijos), dejando la copia de la Orden de Trabajo así como el original de la Nota de Recojo, para luego devolver la documentación a Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal.

16. Devuelve Nota de Recojo a Encargada Administrativa T.P., especificando los Activos recogidos, continuando con paso 3 del inciso D.

#### **D) Cierre de Orden de Trabajo**

##### **Jefe Dpto. Centro de Operaciones Zonal**

Procede de acuerdo al tipo de requerimiento (Instalación o Traslado, Atención de Daño o Baja del Servicio.

- Si es instalación – traslado o Atención de daño continua con paso siguiente
- Si es Baja del servicio, continua con paso 3

1. Cierra orden de trabajo ejecutada
2. Archiva documentación pertinente, concluyendo el procedimiento
3. Cierra orden de trabajo en sistema (interactuando con Planta Interna para el tickeo correspondiente), registrando conformidad en planilla de control, archiva documentación, con lo que concluye el procedimiento.

##### **Encargada Administrativa T.P.**

4. Registra en planilla de control la baja de los Activos recogidos por el Técnico, manteniendo en archivo la Nota de Recojo, retira File del cliente, con lo que concluye el procedimiento.
  - Copia de la Nota de recojo ejecuta a Adm. de Producto TP

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario de Solicitud F1	F	M	1	1
Formulario de Evaluación F2	F	M	1	1
Orden de Trabajo	F	A	1	1

(\*) F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento, P=Política

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Instalación de líneas del servicio ACCESO AL PÚBLICO para metas de expansión	Reporte de solicitudes del sistema de registro Smartflex.	Unidad T.P.	Jefe Dpto. C.O.Z.	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	M.E.T.P = $\frac{\text{Total líneas en servicio facturadas}}{200 \text{ Líneas}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	Igual o mayor a 1				

#### TASA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO ACCESO AL PÚBLICO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atención de solicitudes de Instalación y Traslado	Reportes Sistema Smartflex	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$TIS = \frac{A}{B - C} \times 100$ <p>Donde:  A= Total de Instalaciones efectivas  B= Total de Solicitudes de instalación registradas en el mes  C= Total de Solicitudes Anuladas, Canceladas y Reprogramadas</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	ASU Al menos 85% de solicitudes atendidas en 4 días ASR Al menos 80% de solicitudes atendidas en 10 días				

## TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Tasa de Reparación de fallas SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO	Reportes Sistema Smartflex Tabla MO PACKAGES	Depto. Centro de Operaciones Zonal	Jefe Depto. Centro de Operaciones Zonal	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$TRF = \frac{A}{B} \times 100$ <p>A= Total de fallas reparadas por el operador B= Total de fallas registradas en el mes</p>				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>ASU Al menos 85 % de fallas reparadas efectivas dentro las 24 horas</p> <p>ASR Al menos 80 % de fallas reparadas efectivas dentro las 72 horas</p>				

## IV. ANEXOS

### Anexo 1.- Diagrama de Flujo Consolidado

Diagrama de Flujo Inciso A  
Diagrama de Flujo Inciso B  
Diagrama de Flujo Inciso C  
Diagrama de Flujo Inciso D

### Anexo 2.- Formulario de Solicitud

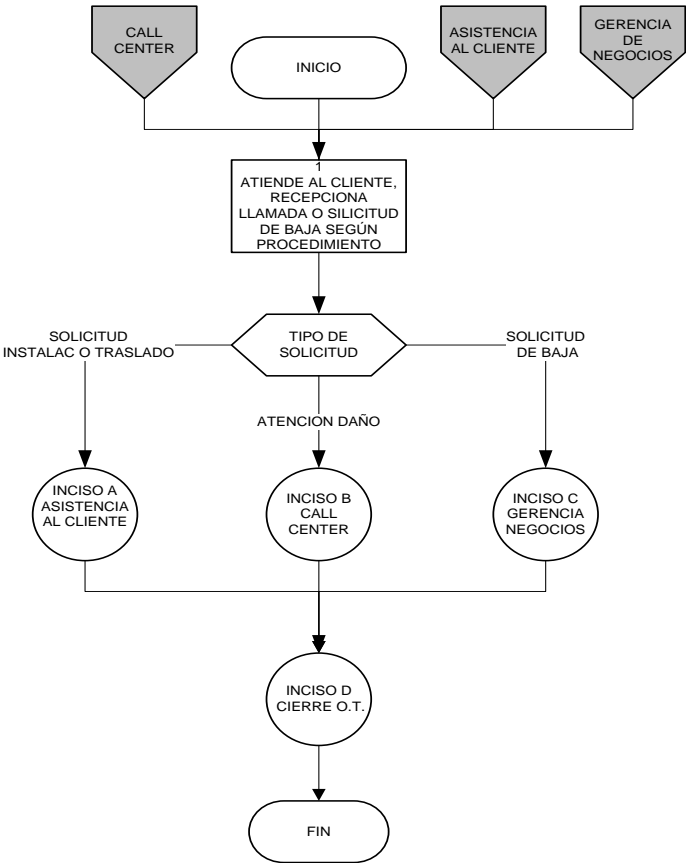
Formulario de Evaluación

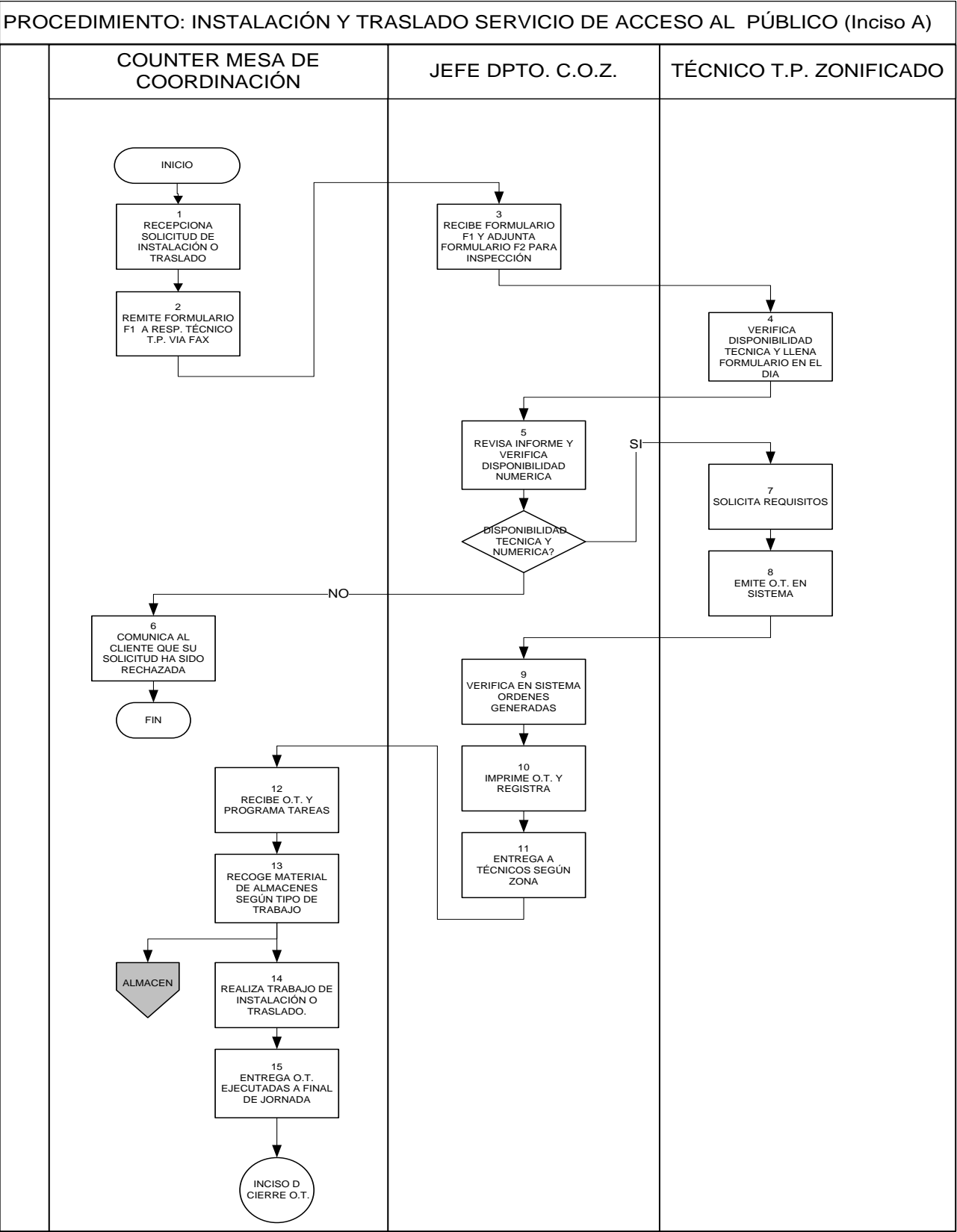
### Anexo 3.- Árbol de Fallas



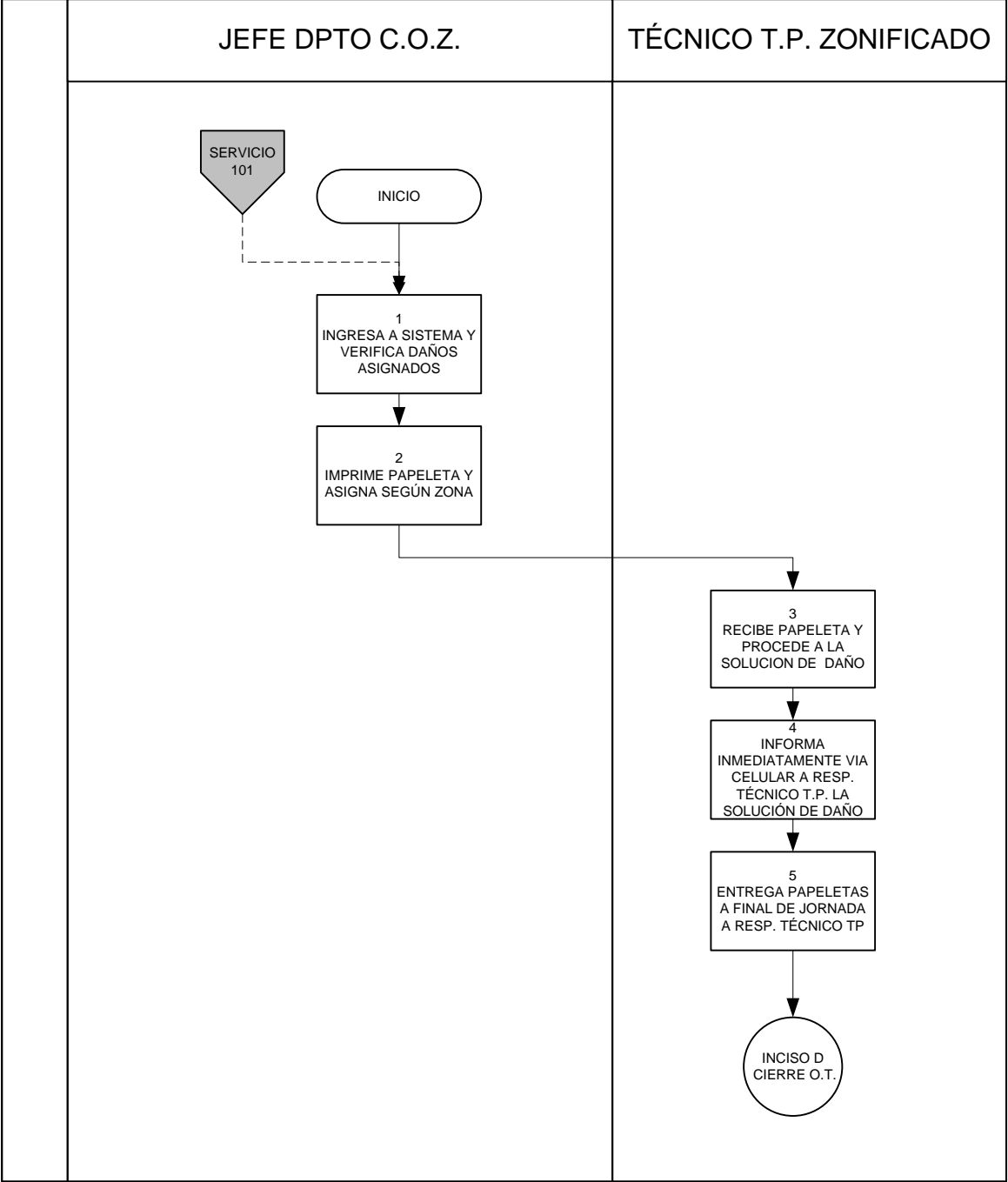
PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE ACCESO AL PÚBLICO (Consolidado)

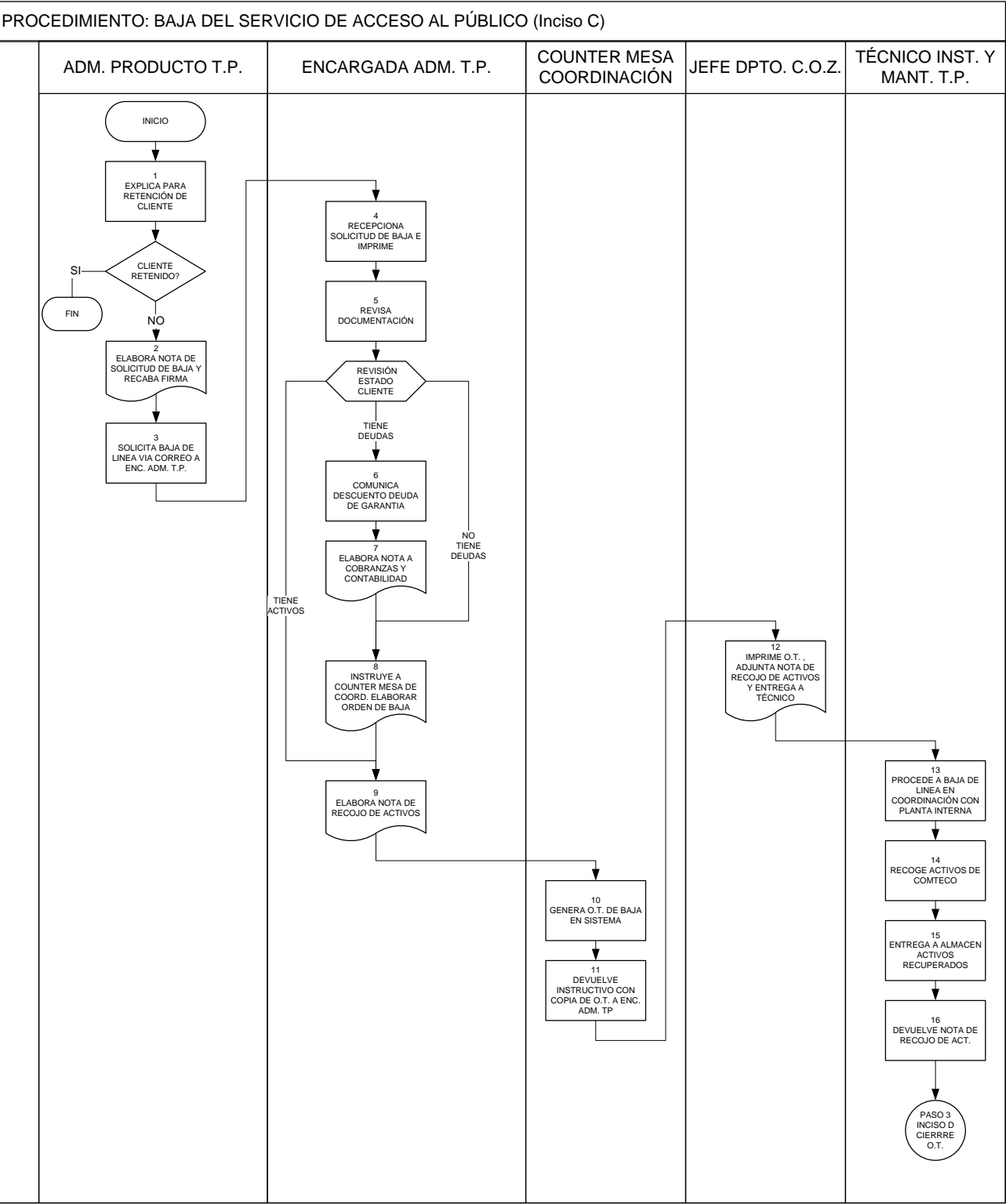
COUNTER MESA COORDINACION/COUNTER CALL CENTER/RESP. COMERCIAL

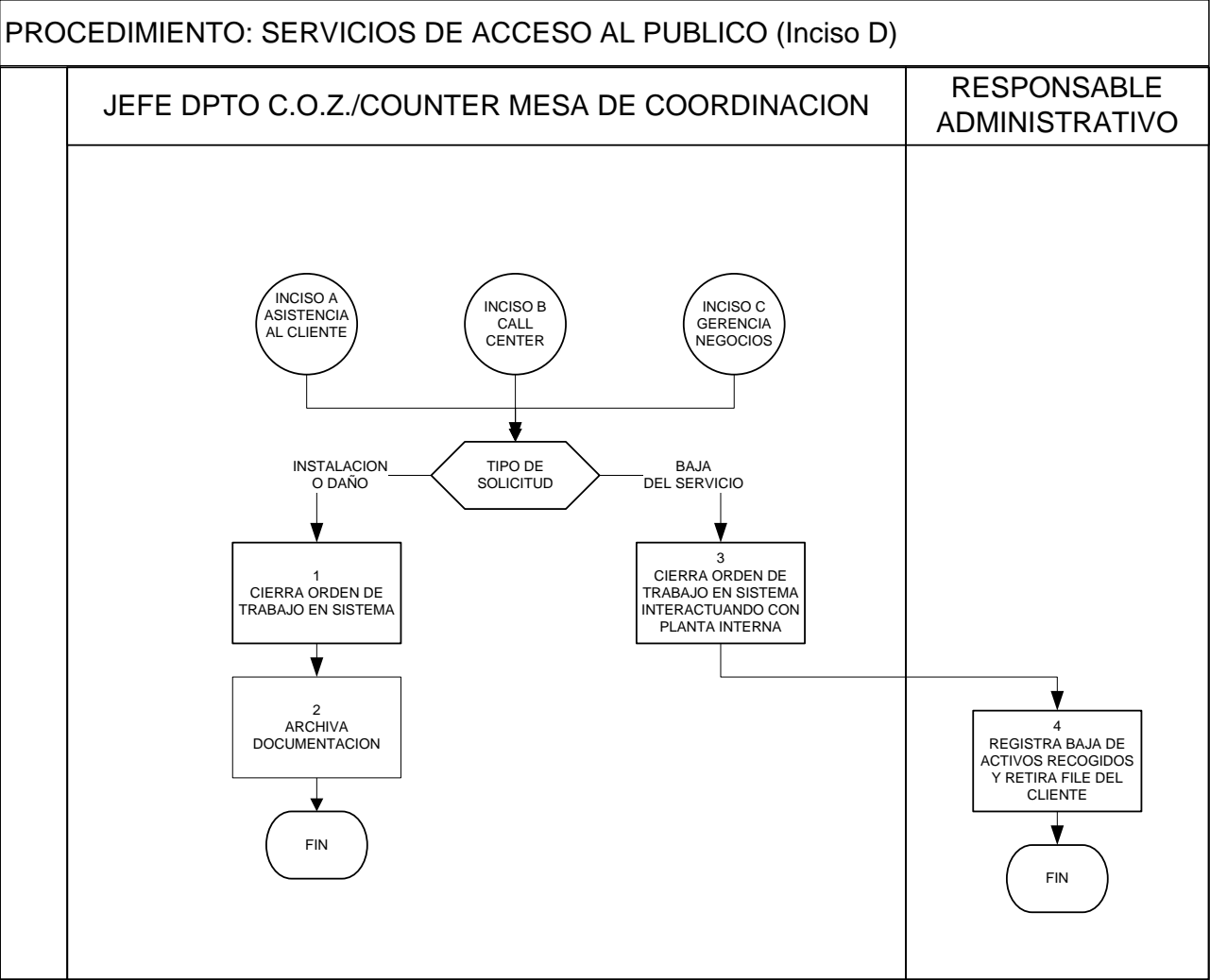




PROCEDIMIENTO: DAÑOS SERVICIO DE ACCESO AL PÚBLICO (Inciso B)







**Anexo 2.-**  
**Formulario de Solicitud (F1) GT-DPE-FRM-E33**  
**Formulario de Evaluación (F2) GT-DPE-FRM-E32**

Formulario F1

## FORMULARIO DE SOLICITUD

Nº SOLICITUD

DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

C.I./RUN/PASAPORTE

TELEFONOS DE REF.

DOM.

OF.

CEL.

DIRECCION PARTICULAR

TIPO DE SERVICIO SOLICITADO

A TRAVES DE QUE MEDIO SE INFORMÓ DEL SERVICIO

VISITA PERSONAL

☐

FOLLETERIA ENTREGADA

☐

CONTACTO TELEFÓNICO

☐

OTROS

MINI TEL PRE PAGO

☐

MINI TEL POST PAGO

☐

TELECENTRO

☐

Nº CABINAS

☐

TARIFA PLANA

☐

MONEDERO

☐

### DATOS GENERALES DEL LUGAR PROPUESTO PARA INSTALACION

DIRECCION LUGAR PROPUESTO

ZONA

PROVINCIA

DEPARTAMENTO

### SITUACION DE PROPIEDAD DEL LOCAL

PROPIO

☐

ALQUILER

☐

ANTICRETICO

☐

NEGOCIO ACTUAL

### EL NEGOCIO SERA ATENDIDO POR:

DUEÑO

☐

EMPLEADO

☐

OTROS

☐

### TIPO DE INVERSIÓN

PROPIO

☐

PRESTAMO

☐

SOLICITUD ATENDIDA POR:

.....  
FIRMA SOLICITANTE

.....  
FIRMA RESPONSABLE

OBSERVACIONES

**Formulario F 2**

**FORMULARIO DE EVALUACION DE SOLICITUDES PARA CENTROS DE LLAMADAS**

Nº SOLICITUD

**EVALUACION COMERCIAL**

INSPECTORES

FECHA INSPECCION

DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TELECENTROS COMTECO R.L./BOLIVIA TEL CERCANOS:

Área de CONCESION LEGAL

1.-..... DISTANCIA:  Mts. SI  NO  Mts   
2.-..... DISTANCIA:  Mts. SI  NO  Mts   
3.-..... DISTANCIA:  Mts. SI  NO  Mts

ZONA:

COMERCIAL

RESIDENCIAL

OBSERVACIONES:

**EVALUACION CAPACIDAD RED EXTERNA**

EXISTE CAPACIDAD RED EXTERNA

SI

NO

NUMERO  
SEC

DISTRITO

LISTON

BORNE PRIM

CAJA

BORNE

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

OBSERVACIONES

**EVALUACION CAPACIDAD NUMERICA**

EXISTEN NUMEROS DISPONIBLES SI

NO

CENTRAL

OBSERVACIONES

FIRMA RESPONSABLE AREA TECNICA

FIRMA RESPONSABLE AREA DE VENTAS

**EVALUACION FINAL**

RECHAZADA

PENDIENTE

ACEPTADA

OBSERVACIONES

**GERENTE COMERCIAL COMTECO R.L./JEFE DE TELEFONIA PÚBLICA**

## Anexo 3

### ARBOL DE FALLAS

SERVICIO	COD_FALLA	DESCRIPCION_DEL_CODIGO_FALLA	ATRIBUIBLE_AL_OPERADOR
Línea Móvil	9170	CL / FALLA EN APARATO TELEFONICO	NO
Línea Móvil	9194	CL / POSIBLE FALLA RED DE DATOS INTERNA O PC USUARIO CL / CAMBIO DEL NOMBRE Y PASW DE RED INALAMBRICA	NO
Línea Móvil	9237	(CAMBIO DATOS WI-FI)	NO
Línea Móvil	9243	CL / CONFIGURACION IP/DNS EN PC DEL AB	NO
Línea Móvil	9247	CL / VERIFICACION VELOCIDAD EN PAGINA WEB	NO
Línea Móvil	9296	CL / FALLA EN RED LAN	NO
Línea Móvil	9297	CL / FALLA EN COMPUTADORA	NO
Línea Móvil	9303	CL / CABLE DE RED DAÑADO	NO
Línea Móvil	9313	CL / LINEA NORMAL USUARIO ENTREVISTADO	NO
Línea Móvil	9458	CL / VOLVERA A LLAMAR	NO
Línea Móvil	9389	CL / BLOQUEADO POR PAGO	NO
Línea Móvil	9390	CL / LINEA NORMAL	NO
Línea Móvil	9419	CL / ASISTENCIA TECNICA	NO
Línea Móvil	9457	FM / PROBLEMA DE VELOCIDAD	NO
Línea Móvil	9485	UT / CAMBIO DE CELDA CONSTANTE	SI
Línea Móvil	9476	UT / FALLA EN TRANSPORTE	SI
Línea Móvil	9477	UT / FALLA NODO	SI
Línea Móvil	9478	UT / FALLA SECTORIALES	SI
Línea Móvil	9479	CS / FALLA EN TRANSPORTE	SI
Línea Móvil	9480	CS / FALLA EN CORE	SI
Línea Móvil	9481	OCS / FACILIDAD NO ACTIVADA	SI
Línea Móvil	9482	OCS / FALLA EN HABILITACION DEL SERVICIO	SI
Línea Móvil	9483	PS / FALLA EN PROVEDOR	SI
Línea Móvil	9484	PS / FALLA EN CORE	SI
Telefonía Fija	9453	RT / PRIMARIO CON RUIDO	SI
Telefonía Fija	9454	RT / PRIMARIO CORTO CIRCUITO	SI
Telefonía Fija	9455	RT / SECUNDARIO CIRCUITO ABIERTO	SI
Telefonía Fija	9456	RT / SECUNDARIO CON RUIDO	SI
Telefonía Fija	1064	FM / PROBLEMAS EN PLANTA EXTERNA	NO
Telefonía Fija	9170	CL / FALLA EN APARATO TELEFONICO	NO
Telefonía Fija	9277	PEX / LINEA CON INDUCCION	SI
Telefonía Fija	9278	RT / PASADA EN ARMARIO	SI
Telefonía Fija	9279	CL / FALLA RED INTERNA	NO
Telefonía Fija	9280	PEX / CORTO CIRCUITO	SI
Telefonía Fija	9281	PEX / FALLA ACOMETIDA/DISPERSION	SI
Telefonía Fija	9282	PEX / CIRCUITO ABIERTO	SI
Telefonía Fija	9283	RT / PRIMARIO CON INDUCCION	SI
Telefonía Fija	9284	RT / PRIMARIO CON HUMEDAD	SI
Telefonía Fija	9285	RT / SIN PRIMARIO	SI
Telefonía Fija	9286	RT / SECUNDARIO CON INDUCCION	SI
Telefonía Fija	9287	RT / SECUNDARIO CON HUMEDAD	SI



Telefonía Fija	9288	RT / SIN SECUNDARIO	SI
Telefonía Fija	9289	FM / ROBO DE CABLE TELEFONICO	NO
Telefonía Fija	9313	CL / LINEA NORMAL USUARIO ENTREVISTADO	NO
Telefonía Fija	9325	MUX / EQUIPO GANANCIA DE PARES	SI
Telefonía Fija	9326	MUX / EQUIPO DE MUX	SI
Telefonía Fija	9327	INA / PROBLEMA ENLACE RADIO	SI
Telefonía Fija	9328	INA / PROBLEMA EN DAN	SI
Telefonía Fija	9330	PEX / PROBLEMA ENLACE FIBRA OPTICA	SI
Telefonía Fija	9331	PEX / LINEA CON HUMEDAD	SI
Telefonía Fija	9332	FM / ROBO DE FO	NO
Telefonía Fija	9412	PEX / CRUCE CON CORRIENTE	SI
Telefonía Fija	9413	PEX / LINEA A TIERRA	SI
Telefonía Fija	9414	PEX / REVISION DE LINEA	SI
Telefonía Fija	9389	CL / BLOQUEADO POR PAGO	NO
Telefonía Fija	9390	CL / LINEA NORMAL	NO
Telefonía Fija	9391	CL / ABONADO AUSENTE	NO
Telefonía Fija	9392	TP / MONEDA TRANCADA	SI
Telefonía Fija	9393	TP / AJUSTE MECANISMO	SI
Telefonía Fija	9394	TP / NO COLECTA	SI
Telefonía Fija	9395	TP / CAMBIO MECANISMO	SI
Telefonía Fija	9396	TP / TECLADO - DISCO	SI
Telefonía Fija	9397	TP / CAMBIO DE MICROTELEFONO	SI
Telefonía Fija	9398	TP / CORDON ROTO	SI
Telefonía Fija	9399	TP / ROBO DE BRAZO	SI
Telefonía Fija	9400	TP / COFRE LLENO	SI
Telefonía Fija	9401	TP / REINSTALACIÓN	SI
Telefonía Fija	9402	TP / TARJETA DE CIRCUITO	SI
Telefonía Fija	9428	CL / ALAMBRE DE DISPERSION INTERNO	NO
Telefonía Fija	9429	CL / ENCHUFE	NO
Telefonía Fija	9430	CL / EQUIPO IDENTIFICADOR DE LLAMADAS	NO
Telefonía Fija	9431	CL / FALLA EN DERIVADO	NO
Telefonía Fija	9432	CL / INSTALACION CLANDESTINA	NO
Telefonía Fija	9433	CL / ROSETA	NO
Telefonía Fija	9434	CX / CATEGORIA	SI
Telefonía Fija	9435	CX / MALA OPERACIÓN	NO
Telefonía Fija	9436	CX / NO CONTRATO SERV. SUPL.	NO
Telefonía Fija	9437	CX / NORMAL	NO
Telefonía Fija	9438	CX / PROBLEMA ADMINISTRATIVO (CLIENTE)	NO
Telefonía Fija	9439	CX / PROBLEMA ADMINISTRATIVO (EMPRESA)	SI
Telefonía Fija	9440	CX / PUERTO	SI
Telefonía Fija	9441	CX / SERVICIO SUPLEMENTARIO	SI
Telefonía Fija	9442	CX / TARJETA	SI
Telefonía Fija	9443	INA / FUENTE QUEMADA	SI
Telefonía Fija	9444	INA / SIN TONO	SI
Telefonía Fija	9445	INA / PCU QUEMADO	SI

Telefonía Fija	9446	MP / MODULO	SI
Telefonía Fija	9447	MP / NORMAL	NO
Telefonía Fija	9448	MP / PROBLEMA EN PASADA	SI
Telefonía Fija	9449	PEX / EQUIPO NO ENLAZA	SI
Telefonía Fija	9450	PEX / FALLA EN ONU	SI
Telefonía Fija	9451	PEX / FUENTE QUEMADA	SI
Telefonía Fija	9452	RT / LINEA CON RUIDO	SI
Datos Fija	9173	RT / FALLA EN SECUNDARIO	SI
Datos Fija	9175	RT / FALLA PRIMARIO	SI
Datos Fija	9177	CL / FUENTE DE PODER QUEMADA	NO
Datos Fija	9180	RT / LINEA CON PROBLEMAS	SI
Datos Fija	9182	CL / MODEM QUEMADO	NO
Datos Fija	9183	PEX / PARAMETROS DE LINEA MALOS	SI
Datos Fija	9186	CL / RESETEO MODEM-USUARIO NO PUEDE CONFIGURAR	NO
Datos Fija	9187	CL / ROBO DE MODEM	NO
Datos Fija	9194	CL / POSIBLE FALLA RED DE DATOS INTERNA O PC USUARIO	NO
Datos Fija	9233	CL / REINICIO DE MODEM COLGADO	NO
Datos Fija	9238	PROV / MODULACION PUERTO ADSL	SI
Datos Fija	9244	CL / REAJUSTE Y/O CORRECCION DEL CABLE RJ11 EN MODEM CL / DU PC DEL ABONADO CON PROBLEMAS (TJ.FAXMODEM-SO-	NO
Datos Fija	9251	VIRUS-NAVEGADOR)	NO
Datos Fija	9275	MP / DESCONEXION PUERTO	SI
Datos Fija	9276	MP / PUERTO CON PROBLEMAS	SI
Datos Fija	9277	PEX / LINEA CON INDUCCION	SI
Datos Fija	9278	RT / PASADA EN ARMARIO	SI
Datos Fija	9279	CL / FALLA RED INTERNA	NO
Datos Fija	9280	PEX / CORTO CIRCUITO	SI
Datos Fija	9281	PEX / FALLA ACOMETIDA/DISPERSION	SI
Datos Fija	9282	PEX / CIRCUITO ABIERTO	SI
Datos Fija	9283	RT / PRIMARIO CON INDUCCION	SI
Datos Fija	9284	RT / PRIMARIO CON HUMEDAD	SI
Datos Fija	9285	RT / SIN PRIMARIO	SI
Datos Fija	9286	RT / SECUNDARIO CON INDUCCION	SI
Datos Fija	9287	RT / SECUNDARIO CON HUMEDAD	SI
Datos Fija	9288	RT / SIN SECUNDARIO	SI
Datos Fija	9289	FM / ROBO DE CABLE TELEFONICO	NO
Datos Fija	9291	APLI / FALLA EN BRAS	SI
Datos Fija	9292	PROV / FALLA EN TARJETA	SI
Datos Fija	9293	PROV / FALLA EN DSLAM	SI
Datos Fija	9296	CL / FALLA EN RED LAN	NO
Datos Fija	9297	CL / FALLA EN COMPUTADORA	NO
Datos Fija	9298	CL / MODEM DESCONECTADO	NO
Datos Fija	9299	CL / SIN PROBLEMA	NO
Datos Fija	9300	CL / MODEM CON FALLAS	NO
Datos Fija	9303	CL / CABLE DE RED DAÑADO	NO

Datos Fija	9304	PROV / RE INICIO DE PUERTO	SI
Datos Fija	9458	CL / VOLVERA A LLAMAR	NO
Datos Fija	9332	FM / ROBO DE FO	NO
Datos Fija	9459	SDH / MPLS / VLAN NO CONFIGURADA	SI
Datos Fija	9460	SDH / MPLS / PUERTO MPLS CON PROBLEMAS	SI
Datos Fija	9461	FO / JUMPER OPTICO CON PROBLEMAS	SI
Datos Fija	9462	FO / TERMINACION OPTICA (PIGTAIL) CON PROBLEMAS	SI
Datos Fija	9463	FO / PROBLEMA EN CAJA DE EMPALME	SI
Datos Fija	9464	FO / FALLA ACOMETIDA/FIBRA OPTICA	SI
Datos Fija	9465	FO / ROTURA-ROBO CABLE FIBRA OPTICA	SI
Datos Fija	9466	APLI / PROBLEMA EN CONFIGURACION BRAS	SI
Datos Fija	9467	PEX / FALLA ACOMETIDA/FIBRA OPTICA	SI
Datos Fija	9468	CL / FUENTE DE PODER QUEMADA (MEDIA CONVERTER)	NO
Datos Fija	9469	CL / MEDIA CONVERTER CON FALLAS	NO
Datos Fija	9470	CL / MEDIA CONVERTER DESCONECTADO	NO
Datos Fija	9471	CL / MEDIA CONVERTER QUEMADO CL / RECONEXION DEL CABLE RJ 45 EN EQUIPO Y/O FAST	NO
Datos Fija	9472	ETHERNET/ROUTER	NO
Datos Fija	9473	CL / REINICIO DE MEDIA CONVERTER COLGADO	NO
Datos Fija	9474	CL / ROBO DE MEDIA CONVERTER	NO
Datos Fija	9419	CL / ASISTENCIA TECNICA	NO
Datos Fija	9449	PEX / EQUIPO NO ENLAZA	SI
Datos Fija	9451	PEX / FUENTE QUEMADA	SI
Datos Fija	9455	RT / SECUNDARIO CIRCUITO ABIERTO	SI
Datos Fija	9457	FM / PROBLEMA DE VELOCIDAD	NO
Datos Fija	1064	FM / PROBLEMAS EN PLANTA EXTERNA	NO
Internet	9173	RT / FALLA EN SECUNDARIO	SI
Internet	9175	RT / FALLA PRIMARIO	SI
Internet	9177	CL / FUENTE DE PODER QUEMADA	NO
Internet	9180	RT / LINEA CON PROBLEMAS	SI
Internet	9182	CL / MODEM QUEMADO	NO
Internet	9183	PEX / PARAMETROS DE LINEA MALOS	SI
Internet	9186	CL / RESETEO MODEM-USUARIO NO PUEDE CONFIGURAR	NO
Internet	9187	CL / ROBO DE MODEM	NO
Internet	9194	CL / POSIBLE FALLA RED DE DATOS INTERNA O PC USUARIO	NO
Internet	9232	APLI / RECONEXION DE SESION DE CONTRATO	SI
Internet	9233	CL / REINICIO DE MODEM COLGADO	NO
Internet	9234	APLI / SE ARREGLO CUENTA	SI
Internet	9235	APLI / REAUTORIZACION DE CUENTA	SI
Internet	9236	APLI / LIGADO Y/O DESLIGADO PUERTO ADSL CL / CAMBIO DEL NOMBRE Y PASW DE RED INALAMBRICA	SI
Internet	9237	(CAMBIO DATOS WI-FI)	NO
Internet	9238	PROV / MODULACION PUERTO ADSL	SI
Internet	9240	APLI / ACTIVACION DE CUENTA	SI
Internet	9241	APLI / GENERACION DE CLAVE	SI
Internet	9243	CL / CONFIGURACION IP/DNS EN PC DEL AB	NO

Internet	9244	CL / REAJUSTE Y/O CORRECCION DEL CABLE RJ11 EN MODEM CL / RECONEXION DEL CABLE RJ 45 EN MODEM Y/O FAST	NO
Internet	9245	ETHERNET/ROUTER/ CL / MODIFICACION PARAMETROS WI-FI (CANAL/POWER	NO
Internet	9246	TRANSMITION)	NO
Internet	9247	CL / VERIFICACION VELOCIDAD EN PAGINA WEB	NO
Internet	9248	APLI / PERSONALIZACION MODEM (SOFTWARE) CL / DU CONFIGURACION ACCESO TELF (ANTIGUO-NUEVO-	SI
Internet	9249	READY-TAJ.EXTREMO)	NO
Internet	9250	CL / DU CORRECCION DATOS INGRESO LOGIN/PASS CL / DU PC DEL ABONADO CON PROBLEMAS (TJ.FAXMODEM-SO-	NO
Internet	9251	VIRUS-NAVEGADOR)	NO
Internet	9252	CL / DU MODULACION TARJETA FAX/MODEM DEL AB	NO
Internet	9253	CL / CE CONFIGURACION GESTOR DE CORREO	NO
Internet	9254	CL / CE CORRECCION DATOS DE INGRESO LOGIN/PASS	NO
Internet	9255	APLI / CE REVISION EN ADMINISTRADOR DE CORREO	SI
Internet	9274	APLI / DU FALLA EN CUENTA DE ACCESO	SI
Internet	9275	MP / DESCONEXION PUERTO	SI
Internet	9276	MP / PUERTO CON PROBLEMAS	SI
Internet	9277	PEX / LINEA CON INDUCCION	SI
Internet	9278	RT / PASADA EN ARMARIO	SI
Internet	9279	CL / FALLA RED INTERNA	NO
Internet	9280	PEX / CORTO CIRCUITO	SI
Internet	9281	PEX / FALLA ACOMETIDA/DISPERSION	SI
Internet	9282	PEX / CIRCUITO ABIERTO	SI
Internet	9283	RT / PRIMARIO CON INDUCCION	SI
Internet	9284	RT / PRIMARIO CON HUMEDAD	SI
Internet	9285	RT / SIN PRIMARIO	SI
Internet	9286	RT / SECUNDARIO CON INDUCCION	SI
Internet	9287	RT / SECUNDARIO CON HUMEDAD	SI
Internet	9288	RT / SIN SECUNDARIO	SI
Internet	9289	FM / ROBO DE CABLE TELEFONICO	NO
Internet	9291	APLI / FALLA EN BRAS	SI
Internet	9292	PROV / FALLA EN TARJETA	SI
Internet	9293	PROV / FALLA EN DSLAM	SI
Internet	9294	NETW / DIRECCION IP BLOQUEADA	SI
Internet	9296	CL / FALLA EN RED LAN	NO
Internet	9297	CL / FALLA EN COMPUTADORA	NO
Internet	9298	CL / MODEM DESCONECTADO	NO
Internet	9299	CL / SIN PROBLEMA	NO
Internet	9300	CL / MODEM CON FALLAS	NO
Internet	9303	CL / CABLE DE RED DAÑADO	NO
Internet	9304	PROV / RE INICIO DE PUERTO	SI
Internet	9458	CL / VOLVERA A LLAMAR	NO
Internet	9332	FM / ROBO DE FO	NO
Internet	9419	CL / ASISTENCIA TECNICA	NO

Internet	9449	PEX / EQUIPO NO ENLAZA	SI
Internet	9450	PEX / FALLA EN ONU	SI
Internet	9451	PEX / FUENTE QUEMADA	SI
Internet	9455	RT / SECUNDARIO CIRCUITO ABIERTO	SI
Internet	9457	FM / PROBLEMA DE VELOCIDAD	NO
Internet	1064	FM / PROBLEMAS EN PLANTA EXTERNA	NO
Televisión	9164	CL / DECODIFICADOR DAÑADO	NO
Televisión	9162	PEX / DAÑO DESCONOCIDO EN RED COAXIAL	SI
Televisión	9167	CA / DESCONOCIDA - POR DETERMINAR	SI
Televisión	9168	CL / DTH SIN SERVICIO/RED INTERNA	NO
Televisión	9169	CL / FALLA CONTROL REMOTO	NO
Televisión	9189	CL / SET TOP BOX DAÑADO	NO
Televisión	9193	PEXC / TV CABLE SIN SEÑAL	SI
Televisión	9200	FM / CORTE DE ENERGIA	NO
Televisión	9201	FM / CAIDA EN SEÑAL DE PROVEEDOR	NO
Televisión	9204	CA / AUSENCIA DE CANALES LOCALES	SI
Televisión	9205	CA / RECONFIGURACION EQUIPO	SI
Televisión	9206	CA / HABILITACION DTH	SI
Televisión	9217	PEXC / CORTE DE CABLE COAXIAL ACOMETIDA	SI
Televisión	9218	PEXC / FALLA ACOMETIDA TVCABLE	SI
Televisión	9219	PEXC / TAP CON HUMEDAD	SI
Televisión	9220	PEXC / SPLITTER DAÑADO	SI
Televisión	9221	PEXC / TAP DAÑADO	SI
Televisión	9222	PEXC / NIVEL DE RED	SI
Televisión	9223	PEXC / AMPLIFICADOR DAÑADO	SI
Televisión	9224	CA / RED COAXIAL/CORTE DE ENERGIA	SI
Televisión	9225	FM / ROBO DE CABLE RED COAXIAL	NO
Televisión	9226	CL / TELEVISOR CON PROBLEMAS	NO
Televisión	9228	CL / EQUIPO DAÑADO	NO
Televisión	9229	CL / EQUIPO QUEMADO	NO
Televisión	9230	CL / REPOSICION DE EQUIPO POR ROBO O PERDIDA	NO
Televisión	9330	PEX / PROBLEMA ENLACE FIBRA OPTICA	SI
Televisión	9332	FM / ROBO DE FO	NO
Televisión	9334	CL / FALLA EN RED INTERNA	NO
Televisión	9427	CA / MAL GENERADO	NO
Televisión	9449	PEX / EQUIPO NO ENLAZA	SI
Televisión	9450	PEX / FALLA EN ONU	SI
Televisión	9451	PEX / FUENTE QUEMADA	SI
Televisión	9166	CL / DESCONFIGURACION SET TOP BOX	NO