

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	14
IV	ANEXOS	14

APROBADO

JEFE DIVISION PAS

ELABORADO**POR:** Deptos. Centros de Operaciones Zonal
Gestión de Calidad**FECHA:** Junio 2015

(ig, mlq)

VERSIÓN Nº 2**POR:** Dptos. Centros de Operaciones
Gestión por Procesos**FECHA:** Noviembre 2019

mlq

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE DAÑOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para atender oportunamente Reportes de Daños de los distintos servicios que ofrece la Empresa: Telefonía, Internet, Televisión por Cable, Tv DTH, Tv Digital y FTTH, en sus diferentes plataformas tecnológicas.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la impresión de la Orden de Trabajo en Centro de Operaciones, hasta el cierre de la misma en sistema.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefes Departamentos Centros de Operaciones Zonales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios
- b) División Servicio al Cliente
- c) División Gestión Relacional de Clientes
- d) Departamentos Centro de Operaciones Zonales
- e) 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.

Circuito abierto.- Uno o dos conductores rotos o desconectados en algún punto de la red o acometida

Corto circuito.- Dos conductores están unidos entre sí o están en contacto con un cuerpo metálico

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.

Línea tierra.- Uno o dos conductores hacen contacto con un cuerpo extraño

LNB.- Receptor de antena

Mantenimiento por Humedad.- Uno o dos conductores están sometidos a humedad

MDF.- Bastidor de Distribución Principal. Dispositivo de red que sirve para conectar los cables alimentadores de la red con los cables de ingreso a la Central.

Microfiltros, dispositivo electrónico que permite la separación de las señales de voz y datos en una red ADSL. Es la mejor solución para realizar el filtrado de señales, pero requiere dos líneas separadas físicamente.

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.

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.

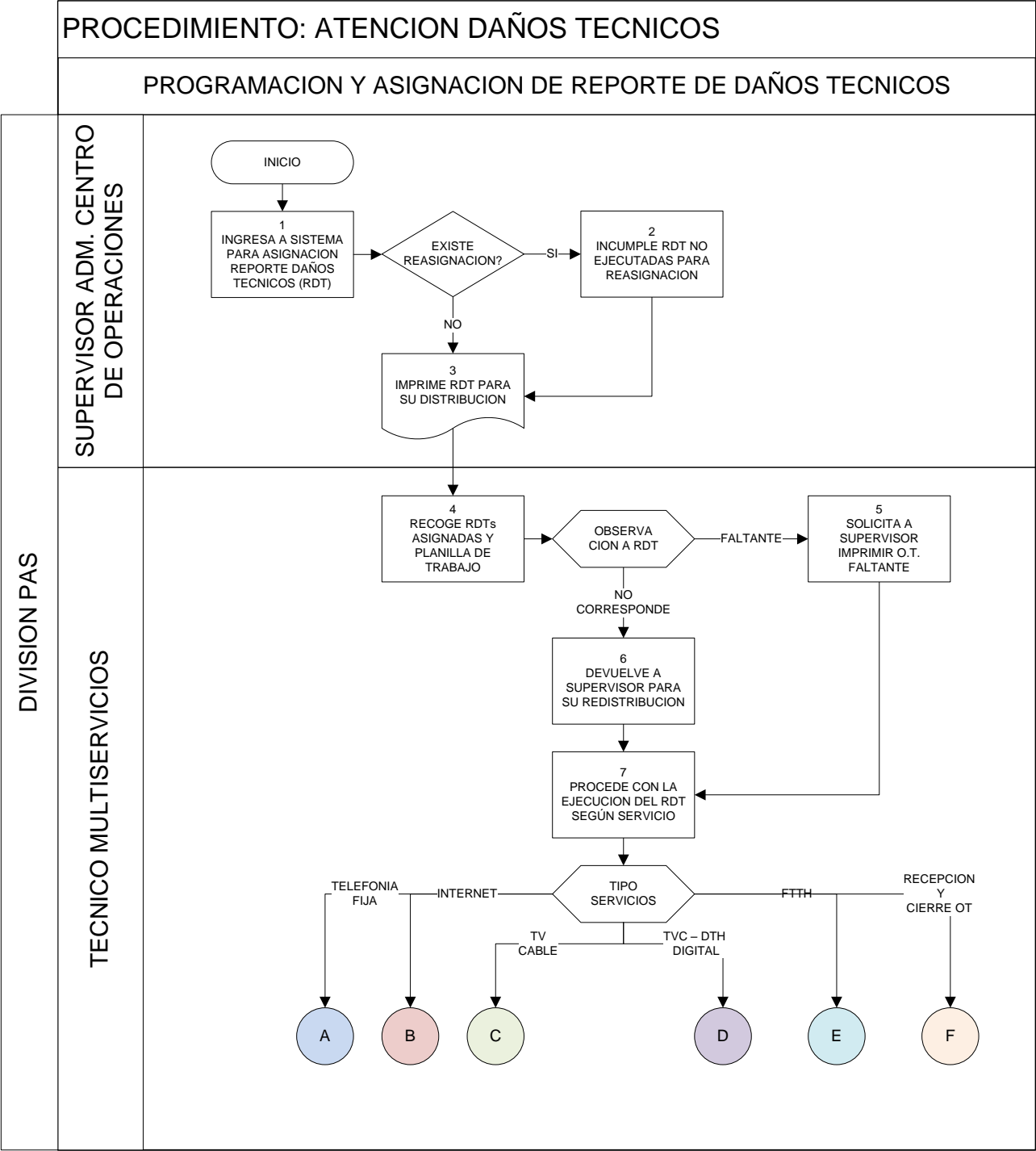
SNR.- Parámetro de señal a ruido en modem

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. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

(Del procedimiento Diagnóstico y Soporte Técnico)

PROGRAMACION Y ASIGNACION DE REPORTE DE DAÑOS TECNICOS



SUPERVISOR ADMINISTRATIVO CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

1. Ingresa a Sistema, para asignar Reportes de Daño Técnico (R.D.T.)

1.1 Ingresa a sistema smartflex módulo ORPDO para asignación de R.D.T. a cada Unidad de Trabajo, de acuerdo al sector correspondiente

- Si es reasignación de R.D.T. , continua con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 3

2. Incumple Reportes de Daño Técnicos no ejecutados

2.1 Incumple ordenes de daño(Módulo ORDOP/ ORPDO) para volver a reasignar

3. Imprime Reporte de Daño Técnico (módulo ORCAO)

3.1 Ingresa a módulo ORREP y transporta a Excel (Ver Anexo 4) e imprime “Planilla Resumen de Trabajos Asignados” por Unidad de Trabajo.

3.2 Distribuye Reportes de Daño Técnico impresos y planilla de trabajos asignados a tableros

TÉCNICO MULTISERVICIOS

4. Recoge de su tablero individual Reportes de Daños Técnicos

4.1 Recoge RDTy planilla excel resumen para control de ordenes asignadas

- Si Falta algún Daño, continua con paso siguiente
- Si no corresponde a la Unidad de trabajo, continua con paso 7

5. Solicita a Supervisor Administrativo imprimir el Reporte de Daño Técnico faltante

6. Devuelve a Supervisor para su redistribución a Unidad de Trabajo correspondiente

6.1 Devuelve o en su defecto reenvía de forma inmediata al Centro de Operaciones o a la Unidad que corresponda.

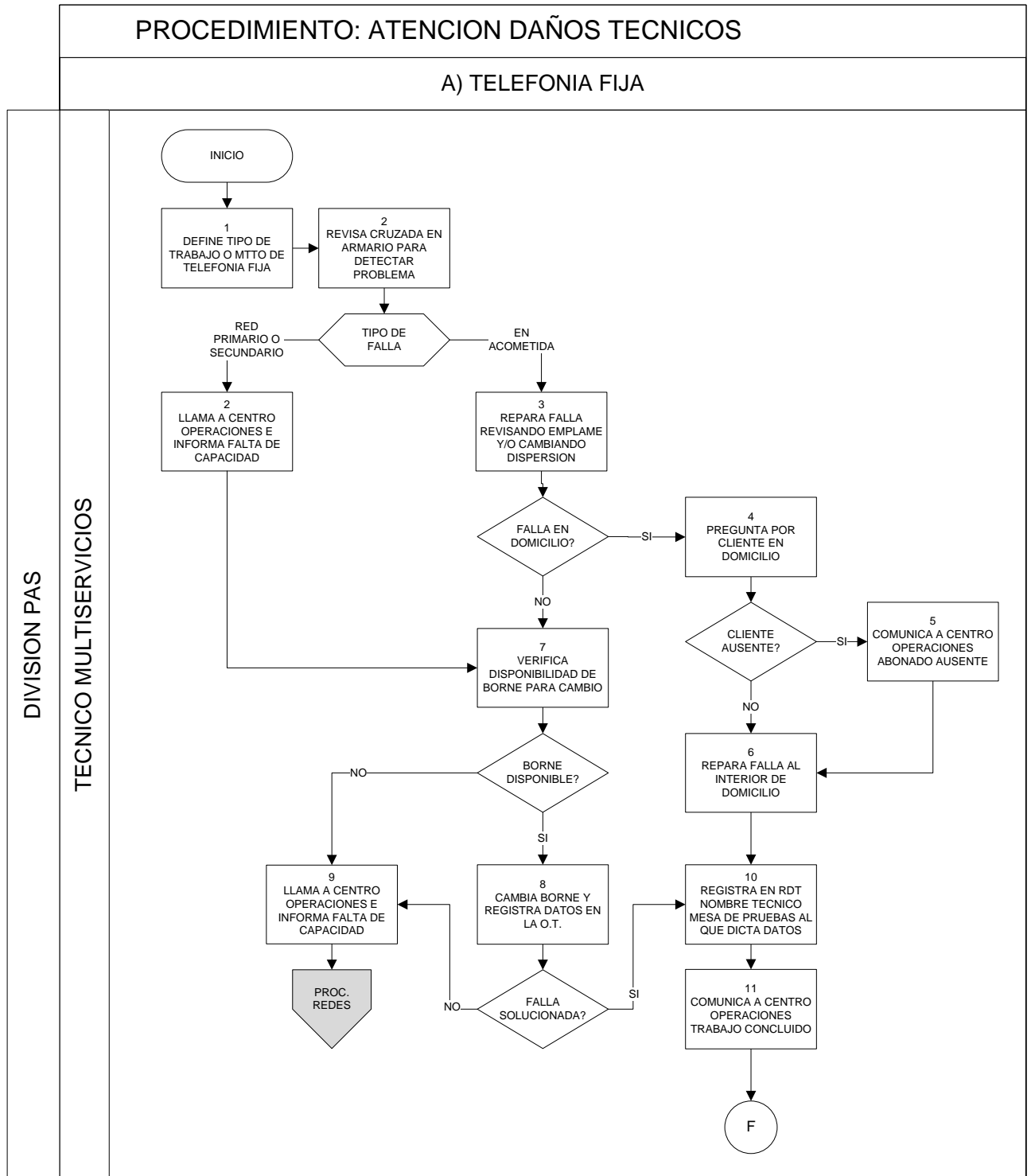
6.2 Programa recorrido de acuerdo a servicio o prioridad (ruteo).

7. Procede con la ejecución del RDT según servicio:

- Si es **Telefonía Básica**, continua con inciso A)
- Si es **Internet**, continua con inciso B)
- Si es **Tv Cable**, continua con inciso C)
- Si es **TVC – DTH Digital**, continúa con inciso D)
- Si es **FTTH**, continua con inciso E)
- Si es **Programación RDT**, continua con inciso F)

ATENCION DAÑOS SEGÚN SERVICIOS

A) TELEFONIA BÁSICA



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento de telefonía básica.

1.1 Por lo general los más recurrentes son los siguientes

- ❖ circuito abierto,
- ❖ corto circuito,
- ❖ línea tierra,
- ❖ humedad,
- ❖ ruido en línea,
- ❖ falla en multiplexores
- ❖ falla en central
- ❖ falla red inalámbrica

2. Revisa cruzada (red flexible) en armario para detectar problema

- Si es falla en acometida, continúa con paso siguiente
- Si es lado primario o secundario redes, continúa con paso 7

3. Repara falla revisando empalme y/o cambiando dispersión.

- Si la falla es en domicilio de cliente, continúa con paso siguiente
- Caso contrario continúa con paso 10

4. Pregunta por cliente en domicilio

- Cliente ausente en su domicilio, continúa con paso siguiente
- Caso contrario continúa con paso 6

5. Comunica a Centro de Operaciones, “Abonado ausente”

5.1 El R.D.T. cambia a estado “Pendiente”.

5.2 Pega en la puerta o lugar visible “Sticker” (aviso de visita), en cumplimiento y como evidencia de su presencia, retornando a paso 2

6. Repara falla en interior domicilio

6.1 Continúa con paso 10

7. Verifica disponibilidad de borne para realizar cambio

- Si existe borne disponible, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 9

8. Cambia borne y registra datos nuevos en la Orden de Trabajo

8.1 Registra datos nuevos en la orden, para que estos puedan ser actualizados en sistema por el Operador del Centro de Operaciones respectivo.

- Si falla ha sido solucionada, continúa con paso 10.
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

9. Llama a Centro de Operaciones para derivar a Redes,

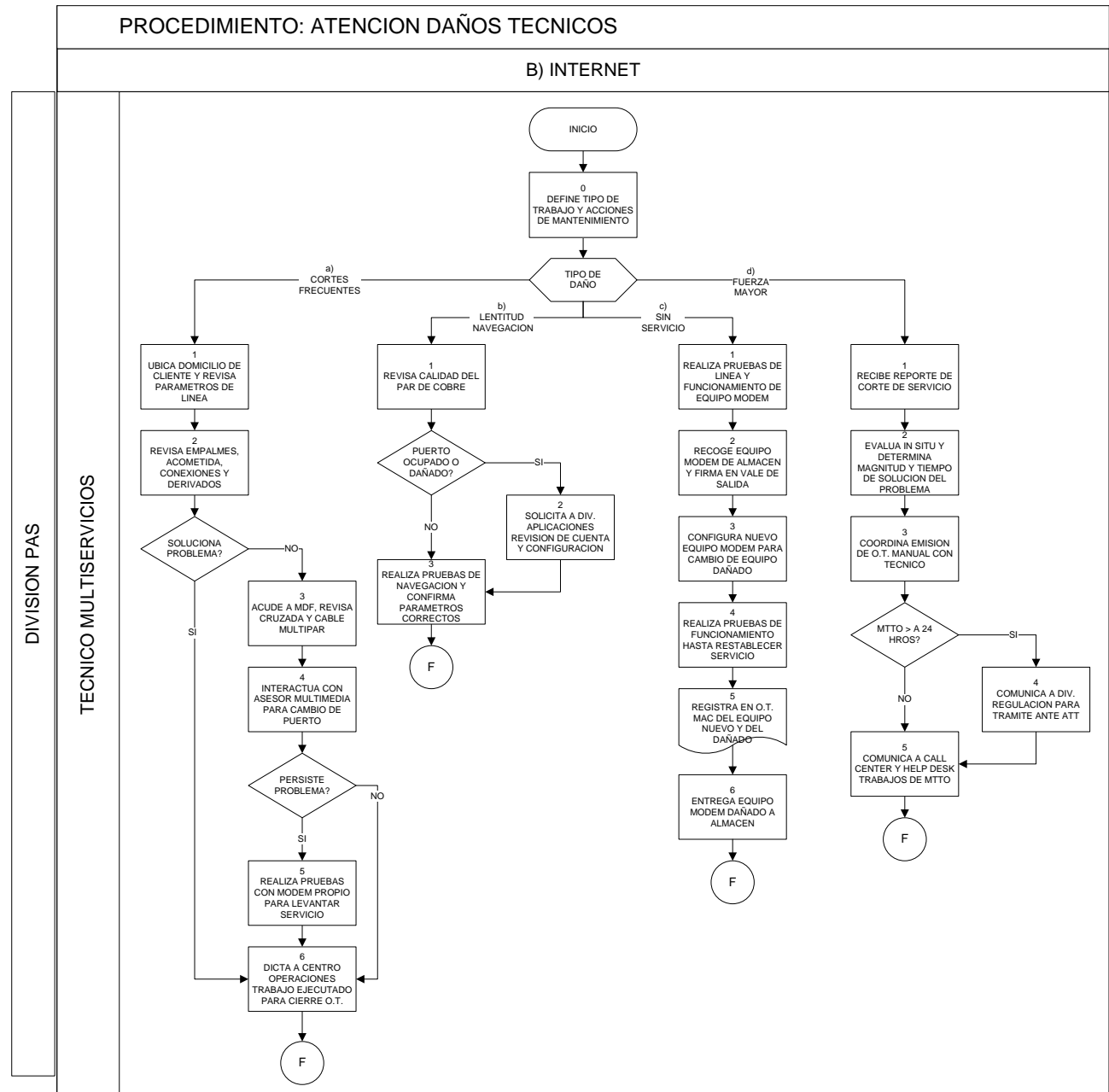
9.1 Detalla datos técnicos, tipo de falla y nombre de Técnico que está derivando

10. Registra en R.D.T. nombre de Técnico de Mesa de Pruebas al que ha dictado los nuevos datos

11. Comunica a Centro de Operaciones trabajo concluido

10.1 Dicta número de R.D.T. para su cierre en sistema, continuando con Inciso F.

B) INTERNET BANDA ANCHA



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Define tipo de trabajo y acciones de mantenimiento del servicio de Internet.

1.1 Por lo general los tipos de daño más recurrentes son:

- a) Cortes frecuentes
 - Parámetros malos (cobre o fibra)
 - Modem local o modem remoto (puerto ADSL) con hardware defectuoso
 - Interface del modem remoto mal configurada
- b) Lentitud en navegación
 - Problemas de línea (cobre o fibra)
 - Cuenta AAA mal creada (Aplicaciones)
 - Mal uso del servicio por parte del abonado (muchos dispositivos conectados)
 - Experiencia del usuario
- c) Sin servicio
 - Modem dañado
 - Falla en línea
- d) Fuerza mayor
 - Afección masiva por falla en la red
 - Fallas en los enlaces troncales

a) Cortes Frecuentes

TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. **Ubica domicilio de cliente y revisa parámetros de línea digital en modem**
 - 1.1 Parámetros mínimos: Aceptable SNR ≥ 12 db y Att ≤ 40 db
 - 1.2 Procede a la revisión integral y calidad de la línea
2. **Revisa empalmes, acometida, conexión de micro filtros en derivados, etc.**
 - Si soluciona, continua con paso 6.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
3. **Acude a MDF , revisa cruzadas y cable multipar**
 - 3.1 Revisa red primaria y secundaria, etc.
 - Si soluciona, continua con paso 6.
 - Caso contrario continua con paso siguiente
4. **Interactúa con Asesor Multimedia para cambio de puerto.**
 - 4.1 Retorna a domicilio y realiza prueba de navegación
 - 4.2 Llama a Asesor Multimedia para confirmación de parámetros (códec de línea y rate de puerto)
 - Si persiste problema, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 6.

5. **Realiza prueba con modem propio para levantar el servicio**
 - 5.1 Permite confirmar falla de modem cliente.
 - 5.2 Cambia modem y verificando parámetros correctos
6. **Dicta a Centro de Operaciones trabajo ejecutado para cierre de O.T. en sistema**
 - 6.1 Continuando con inciso F).

b) Lentitud en la Navegación

TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. **Revisa calidad del par de cobre**
 - 1.1 Revisa mdx, cruzadas, empalmes, acometida, conexiones, configuración de las interfaces en modem, etc.
 - Si soluciona problema, continua con 3
 - Caso contrario, continua con paso siguiente
2. **Solicita a División Aplicaciones, revisión de cuenta y configuración**
 - 2.1 Revisión del Plan creado con velocidad incorrecta.
3. **Realiza pruebas de navegación y confirma parámetros correctos**
 - 3.1 Registra parámetros en R.D.T., continuando con inciso F.

c) Sin Servicios

TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. **Realiza pruebas de línea y funcionamiento de equipo modem**
 - 1.1 Después de haber descartado problemas de línea, (seguimiento empalmes, acometida y derivados, RDT emitido por Help Desk, etc.).
 - 1.2 Prueba servicio con equipos de reserva no configurados. (Orden de Trabajo manual, para cambios en casos de necesidad).
 - 1.3 Solicita al Almacén equipo modem para cambio de equipo.
2. **Recoge equipo modem del Almacén**
 - 2.1 Recaba firma de Técnico en Vale de Salida en conformidad a equipos recibidos.
3. **Configura nuevo equipo modem para proceder al cambio de equipo dañado.**
 - 4.1 Trabajo que interactúa con Laboratorio.
4. **Realiza pruebas de funcionamiento hasta restablecer el servicio**
 - 5.1 Interactuando con técnico Asesor Multimedia.
5. **Registra en O.T MAC del equipo nuevo y MAC del equipo recogido**
 - 6.1 Dicta a Centro de Operaciones para cierre de O.T. en sistema,

6. Entrega equipo modem dañado al Almacén

- 7.1** Entrega de equipos, según procedimiento Administración y uso de materiales y equipos. Al inciso F.

d) Fuerza Mayor

JEFE DPTO. CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

1. Recibe reporte de corte de servicio, vía sistema (Call Center o Help Desk) o por teléfono

- 1.1** Recibe reportes de problemas que se suscitan por corte o robo cable multipar o corte de fibra, como también por problemas de falla en los enlaces troncales (cualquier persona o transeúnte)

2. Evalúa in situ y determina magnitud y tiempo aproximado de solución del problema.

3. Coordina emisión de orden de trabajo manual con Técnico

- 3.1** Para recojo de material de reposición necesario.

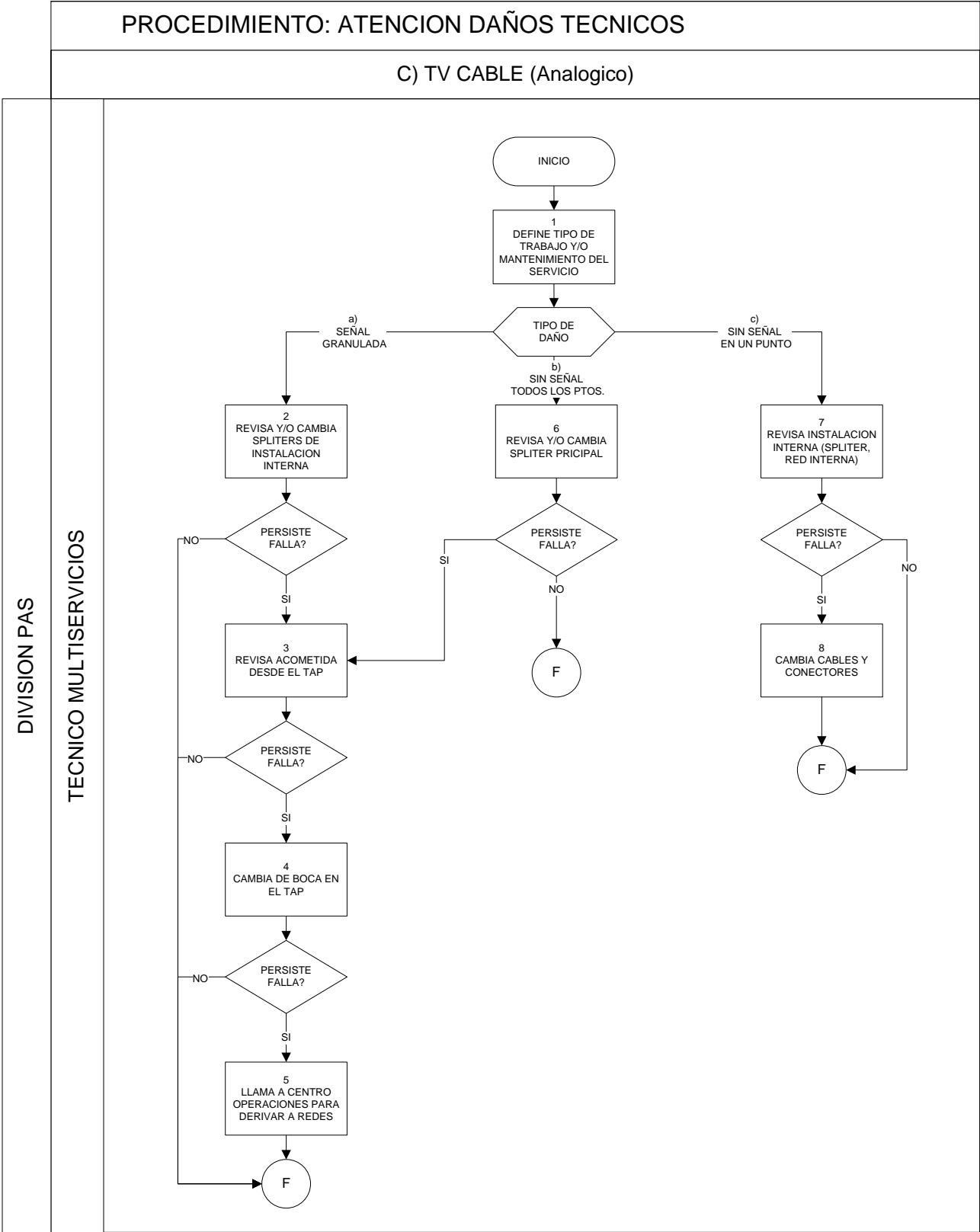
- Si mantenimiento aproximado es mayor a 24 horas, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 5.

4. Comunica a División Regulación para trámite respectivo ante la ATT.

5. Comunica a Call Center y Help Desk (vía teléfono) trabajos de mantenimiento

- 5.1** Comunica trabajos de mantenimiento, con tiempo aproximado de solución para que no emitan reportes de daño hasta solución del problema. Con lo que concluye el procedimiento, inciso F.

c) TV CABLE



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. Define tipo de trabajo o mantenimiento del servicio de TV Cable

- a) Señal granulada: Continúa con paso 2
- b) Sin señal en todos los puntos, continua con paso 6
- c) Sin señal en un punto, continua con paso 7

a) Señal Granulada

2. Revisa y/o cambia Splitters de instalación interna

2.1 Revisa conectores RG6

- Si persiste la falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, al inciso F.

3. Revisa acometida desde Tap

- Si persiste falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con inciso F.

4. Cambia de boca en Tap

- Si persiste falla, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con inciso F)

5. Llama a Centro de Operaciones Zonal para derivar R.D.T. a Redes Coaxiales

5.1 Con lo que concluye el procedimiento.

b) Sin señal en todos los puntos

6. Revisa y/o cambia splitter principal

- Si persiste falla, retorna a paso 3
- Caso contrario, continua con inciso F

c) Sin señal en un punto

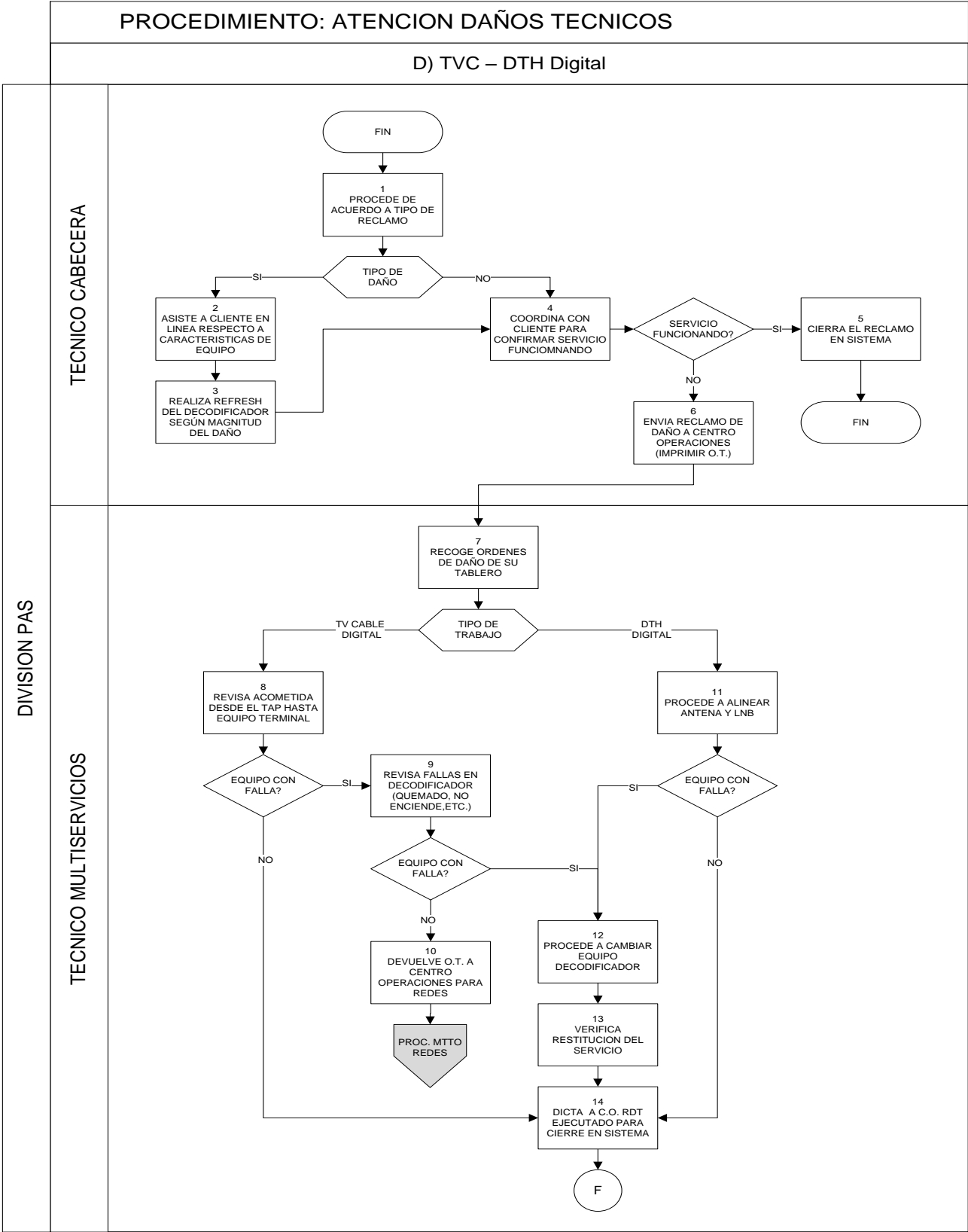
7. Revisa instalación interna (splitter, red de distribución interna)

- Si persiste falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con inciso F.

8. Cambia cables y conectores

8.1 Continuando con inciso F.

D) TVC – DTH DIGITAL



TÉCNICO CABECERA

1. **Procede de acuerdo a tipo de reclamo**

1.1 Reporte de Daño Técnico derivado de Help Desk (Previa asistencia al cliente)

- Si es asistencia técnica en línea, continúa con paso siguiente
- Si es proceso de actualización o re inicialización del decodificador continúa con paso 3

2. **Asiste a cliente en línea, respecto a características de sus equipos**

2.1 Revisa equipo decodificador, control remoto, televisor, servicio, facilidades y otros.

3. **Realiza refresh o reset del decodificador de acuerdo a la magnitud del daño**

3.1 Cuando el decodificador pierda señal, se desconfigure u otras fallas, ingresando número de producto del cliente, en sistema Smartflex (TTCAD).

4. **Coordina con cliente para confirmar que el servicio TV DTH esté funcionando.**

- Si servicio TV DTH, se encuentra funcionando, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 6

5. **Cierra reclamo en sistema, concluyendo el procedimiento**

6. **Envía reclamo de daño a Centro de Operaciones**

6.1 Impresión de Ordenes de Trabajo.

TÉCNICO MULTISERVICIOS

7. **Recoge ordenes de daño de su tablero**

7.1 Programa recorrido y acude a domicilio del cliente

- Si es Tv Cable con decodificador, continua con paso siguiente
- Si es DTH Digital, continua con paso 11

8. **Revisa acometida desde el Tap hasta el equipo terminal del cliente**

8.1 Revisión del tap, splitter, instalación interna, conexiones, etc.).

- Si equipo tiene falla, continua con paso siguiente
- Caso contrario, continua con paso 14.

9. **Revisa fallas en equipo decodificador Tv Digital**

9.1 Revisa fallas en equipo decodificador (quemado o no enciende)

- Si equipo tiene falla, continua con paso 12
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

10. **Devuelve Orden de Trabajo a C.O. para su atención en Redes**

10.1 Continúa con Procedimiento Mantenimiento de Redes, continuando con paso 14

11. **Procede a alinear antena y LNB (receptor de antena)**

11.1 Cuando los niveles de potencia y calidad estén bajos.

- 11.2 Revisa cable de antena hacia decodificador, conectores y otros
- Si equipo tiene falla, continua con siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 14

12. Procede a cambiar equipo decodificador

- 12.1 Dicta a Laboratorio Mac del equipo para su configuración de manera virtual
- 12.2 Recupera equipo dañado para su entrega a Almacén

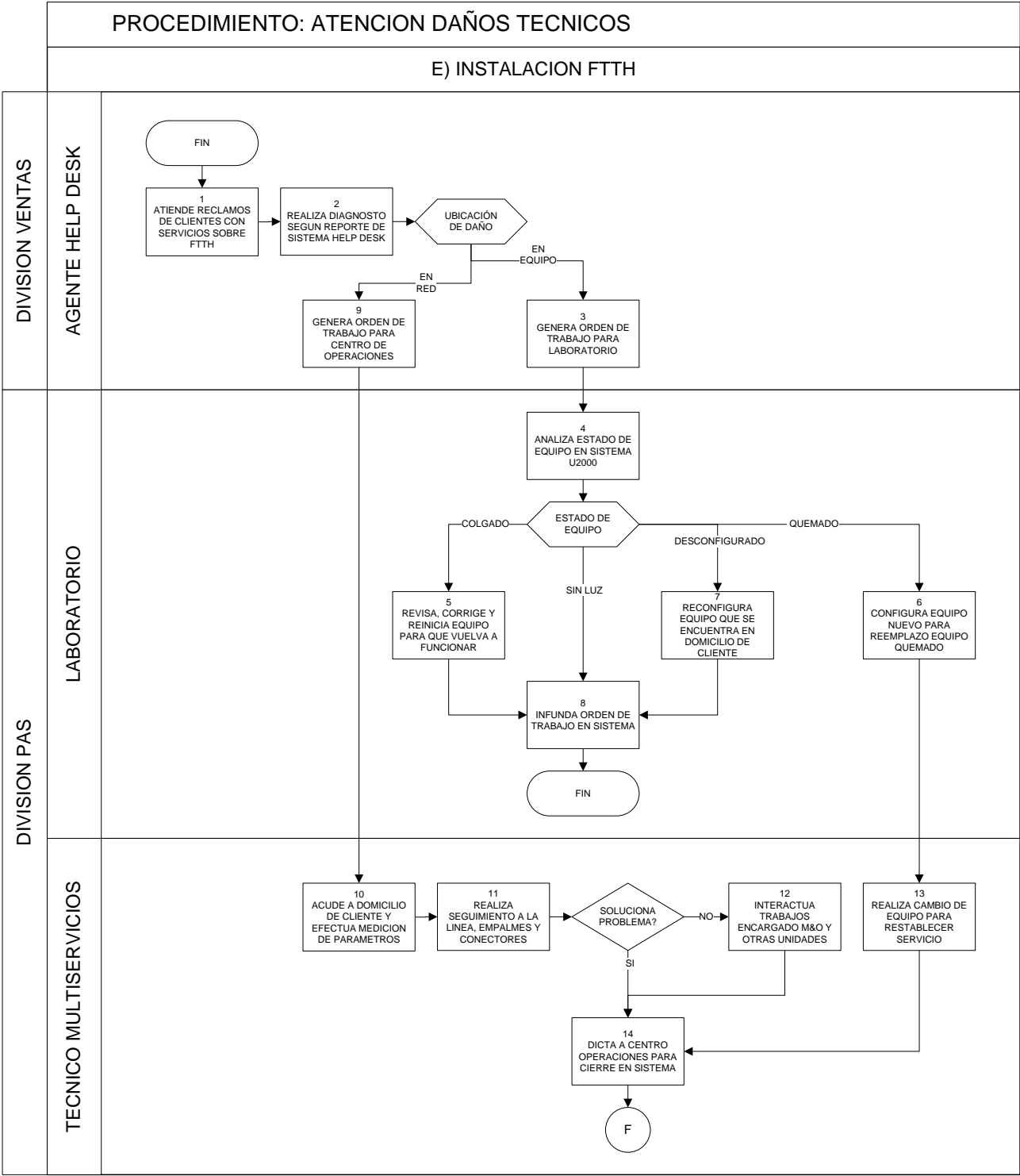
13. Verifica restitución del servicio

- 13.1 Servicio restituido en HD y con la grilla correspondiente, continuando con paso 17

14. Dicta a Centro de Operaciones R.D.T. ejecutado para su cierre en sistema

- 14.1 Continuando con inciso F).

F) DAÑOS SOBRE PLATAFORMA FTTH



AGENTE HELP DESK

1. Atiende reclamos de clientes que cuentan con servicio sobre plataforma de Fibra Óptica
- 1.1 También atiende a clientes que llaman al Call Center con diagnóstico previo.

2. Realiza diagnóstico del daño reportado en su sistema de gestión Help Desk

2.1 Agente Help desk determina causas del daño.

- Si es en equipo Gpon, continua con paso siguiente.
- Si es en la red, continua con paso 9 .

3. Genera orden de trabajo para Área Técnica para su atención en Laboratorio.

LABORATORIO

4. Analiza estado del equipo en sistema U2000.

4.1 Diagnostico de daño determina causas siguientes:

- a) Equipo colgado, continúa con paso siguiente.
- b) Equipo quemado, continua con paso 6
- c) Equipo desconfigurado, continua con paso 7
- d) Equipo sin luz, continua con paso 9.

a) Equipo colgado

5. Revisa, corrige y reinicia equipo para que vuelva a funcionar

5.1 Soporte virtual desde laboratorio, continuando con paso 8.

b) Equipo quemado

6. Configura un nuevo equipo para reemplazar el equipo quemado

6.1 Laboratorio entrega equipo al Almacén para su entrega al Técnico, continuando posteriormente en paso 13.

c) Equipo desconfigurado

7. Reconfigura el equipo que se encuentra en el domicilio del cliente

7.1 Trabajo que se realiza de manera virtual (desde el laboratorio).

8. Infunda la orden de trabajo en sistema

8.1 Con lo que concluye el procedimiento.

d) Equipo sin luz

AGENTE HELP DESK

9. Genera Orden de trabajo para su atención en área técnica (equipo sin luz).

Técnico Multiservicios

10. Acude al domicilio del cliente y efectúa medición de parámetros

10.1 Medición de parámetros en la red de fibra óptica (interna y externa).

11. Realiza seguimiento a la línea, empalmes y conectores

11.1 Revisión integral Armario – NAP - Acometida – ONT

- Si soluciona problema, continua paso 14
- Caso contrario, continua con paso siguiente.

12. Interactúa trabajos con Encargado M&O de fibra óptica y otras unidades involucradas

12.1 Trabajo hasta solucionar el problema, continuando con paso 14.

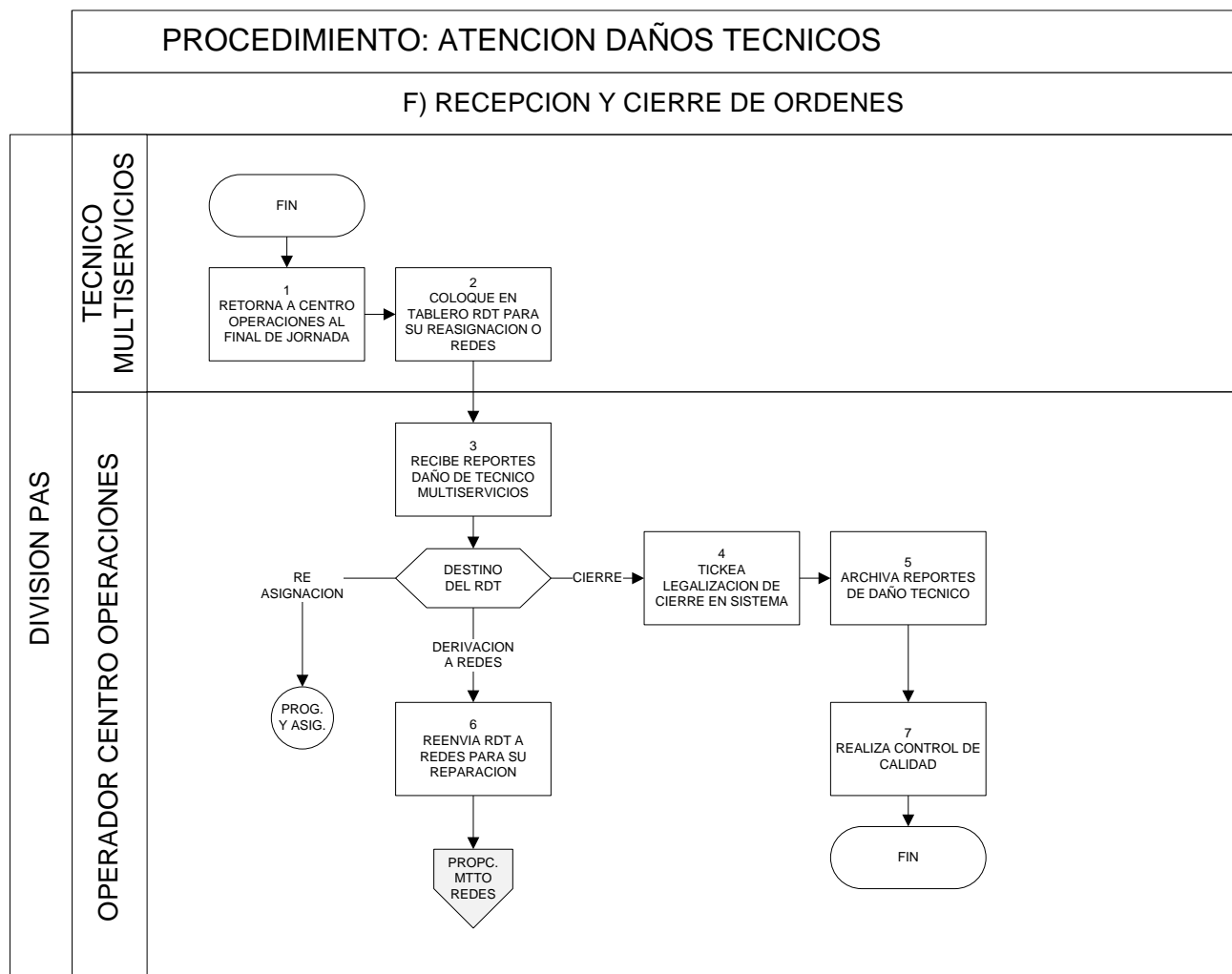
13. Realiza cambio de equipo para restablecer y mejorar el servicio

13.1 Registra en orden de trabajo el número Mac del equipo

14. Dicta a Operadores Centro de Operaciones para su cierre en sistema

14.1 Cierra orden y descarga equipo según procedimiento Almacenes, continuando con inciso F.

G) RECEPCIÓN Y CIERRE DE ÓRDENES



TÉCNICO MULTISERVICIOS

1. **Retorna a Centro de Operaciones Zonal a final de jornada**
 - 1.1 Entrega Reportes de Daños Técnicos ejecutados a Operador
2. **Coloca en su tablero Reportes de Daños Técnicos no ejecutados**
 - 2.1 Órdenes para su reasignación o derivación a redes.

OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONAL

3. **Recibe Reportes de Daños del técnico**
 - 3.1 Ordenes anuladas o pendientes derivadas a Redes, paso 6
 - 3.2 Ordenes ejecutadas
 - Si Reporte de Daño Técnico ha sido ejecutado, continua con paso siguiente
 - Si es para reasignación, continua con paso 3 (IMPRESIÓN DE ORDENES DE TRABAJO)
 - Si es derivación a redes, continúa con paso 6
4. **Tickea cierre de R.D.T. en sistema (módulo ORCAO-ORDOP)**
 - 4.1 Realiza descargo de materiales y equipos (si existiera) módulo ITEMS y **actualiza datos técnicos que han sido utilizados por el Técnico** (registros escritos en la O.T.).
5. **Archiva Reporte de Daños**
 - 5.1 Cerrada y archivada la orden, continúa con paso 7
6. **Reenvía Reporte de Daños a Redes para su reparación (Proc. Mantenimiento de Redes)**
7. **Realiza control de calidad de la ejecución de daños**
 - 7.1 Contacto telefónico con cliente para verificar funcionamiento correcto del servicio, con lo que concluye el procedimiento.

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	Telefonía Básica-Internet –Tv Cable: $\frac{\text{Total daños reparados en 24 horas}}{\text{Total daños reportados}} * 100$				
PARÁMETRO	85% atendidos dentro las 24 Hrs.				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Reporte de daños

Anexo 2.- Planilla Resumen de Trabajos

Anexo 1

file:///C:/Users/amaranon/Documents/amilkitar.html

COMTECO LTDA. **REPORTE DE DAÑO TECNICO** FNOTCRN-002

DATOS DEL DAÑO

Nro. Registro Daño	Nro. Orden de Trabajo	Control	Login	Fecha de Registro
4209729	6891524	D 2 - TD 5	95188425	08-11-2017 14:39:34
Servicio	Tipo de Servicio	Clase de Servicio	Password	Fecha Limite de Atencion
7019	Internet	B.A. ADSL	RYARW42667	09/11/2017
Reporte de Daño Técnico	Numero Servicio	Contrato	Tipo Cliente	
92 BA CORTES FRECUENTES	95188425	2150869	1200-MASIVO >> 5-Top E	

DATOS DEL DIGITADOR Y TÉCNICO

Nombre del Digitador:	Punto de Recepcion:	Nombre del Técnico:	U.de Trabajo Técnica:
IRIS BRISELDA ZEBALLOS VARGAS	DIAGNOSTICO HELP DESK	RAUL DELGADILLO ROJAS	371

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del Cliente:	Documento del Cliente:	Telefono de Referencia
PASCUALA TORRICO >>> 1200-MASIVO-5-Top E	3786526CB	4780713
Direccion del Servicio:		
MAX PAREDES - 0000 ENTRE MIRAFLORES Y CAMILO TORREZ		
Observaciones:		
OBSERVACION ORDEN -		
Observacion de Diagnostico - (REITERADO) PASAR DE 12 A 18 ref: 79700509 - 4760713 // VELOCIDAD 3584		
Observacion de Diagnostico - MISMA DIRECCION , MURO A MEDIO CONSTRUIR , MACHION CAIDO PUERA ROJIZA , CON PLANTA PAYCAY		
Observacion de registro - CORTES PARAM MALOS ATE: 103 CRC: 14303 HEC: 13766 , S/L 4760713		

4760713

DATOS TECNICOS (Elementos de Red)

Tipo Elemento	Codigo	Descripcion
Listón	1-10	V4_H4 1-100
Par listón	0071	
Caja	Z52-8	CAJA AEREA Z52-8
Par caja	0001	
DSLAM	VALLEH	ELEMENTO DSLAM
Puerto DSLAM	2-49	
Posiciones de voz del bloque de voz DSLAM	V2-25	
Tarjeta DSLAM	2	
Bloque de voz DSLAM	V2	

DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Código	Descripcion	Fecha-Hora Atencion
40103	PEX REVISAR FALLA EN LINEA DEL PRODUCTO 95188425	

EQUIPOS

Código	Numero de Serie	Descripcion
1000065	00:13:33 C5:15:3E	MODEM BANDA ANCHA (NUEVO)

Modulo puerto

DIAGNOSTICO

Ubicacion	Causal
921 PLANTA EXTERNA /COBRE	9211 PARAMETROS DE LINEA MALOS

Observacion Técnico:

Expreso mi conformidad con las instalaciones, obras especificadas, equipos y materiales utilizados que en la presente Orden de Trabajo se detallan

Raul Delgadillo Rojas *Pascuala Torrico*

SNR 219.
745 39.

Servicio OK

Anexo 2.- 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								