

MANUAL APLICATIVO KT2

Mediante el presente documento se pretende explicar el uso del aplicativo KT2 para el cierre de las actividades (Instalación, Upgrade, Reparación) en las tecnologías HFC y FTTH.

Como Ingresar una Orden de Cierre de Instalación, Reparación o Upgrade

Paso 1: Presione sobre el botón **Ingreso**



Paso 2: Seleccione el **Tipo de Servicio** (Instalación, Reparación y Upgrade), ingrese el **Rut del cliente** y el **numero de la orden** (OT)

El campo **Rut Cliente** corresponde al **Rut del titular** del servicio.

El campo **Tipo Servicio** corresponde a la actividad que se encuentra ejecutando en terreno (**Instalación, Reparación o Upgrade**)

El campo **OT** corresponde a **número de orden** de la actividad que se encuentra ejecutando.

El campo **Tipo Cliente** corresponde al segmento comercial que pertenece el titular del servicio (**Persona o Empresa**)

INGRESO

ESTADOS INGRESOS

HISTORIAL

TIPO SERVICIO SELECCIONE ▼

RUT CLIENTE

OT

TIPO CLIENTE SELECCIONE ▼

TOMAR FOTOS

Paso 3: Presione sobre el botón **Tomar Fotos**

The screenshot shows a mobile application interface with a status bar at the top displaying signal strength, battery level (89%), and time (10:57). The address bar shows the URL 'apps.grupokonecta.com/t2/n'. The main content area contains three buttons: 'INGRESO' (green), 'ESTADOS INGRESOS' (blue), and 'HISTORIAL' (orange). Below these buttons is a form with four input fields: 'TIPO SERVICIO' (dropdown menu showing 'VT (Visita Técnica)'), 'RUT CLIENTE' (text field showing '12345678-5'), 'OT' (text field showing '30405060'), and 'TIPO CLIENTE' (dropdown menu showing 'Persona'). At the bottom of the form is a red-bordered button labeled 'TOMAR FOTOS'.

Al presionar el botón **Tomar Fotos** se desplegarán los campos para capturar las fotografías correspondientes al cierre de la actividad en la parte inferior de la página, según la tecnología **HFC** o **FTTH**.

Paso 4: Capture las fotografías requeridas (**Conector Tap/FAT, Medición Tierra/Rx FAT, Conectores Loop Mantenición/Loop Bota Agua, Distribución Panorámica del Cableado/Roseta Óptica, Sticker WiFi EMTA/Sticker WiFi ONT, SNR Decodificador/Rx ONT, Conector Sticker SN Decodificador/ID PON ONT y Test de Velocidad**)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía de la **Medición Tierra** o la medición de Potencia de recepción de señal en el **FAT (Rx FAT)**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía de la **Distribución Panorámica del Cableado** o la **Roseta Óptica**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

apps.grupokonecta.com/t2/t

TOMAR FOTOS

DATOS REQUERIDOS

Conector Tap/FAT

TOMAR FOTOGRAFÍA

Medicion Tierra/Rx Fat

TOMAR FOTOGRAFÍA

Conectores Loop Mantenición/Loop Bota Agua

TOMAR FOTOGRAFÍA

Distribución Panorámica del Cableado/Roseta óptica

TOMAR FOTOGRAFÍA

En este campo el técnico debe capturar la fotografía del **Conector Tap** o el **FAT**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía de los **Conectores Loop Mantenición** o **Loop Bota Agua**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

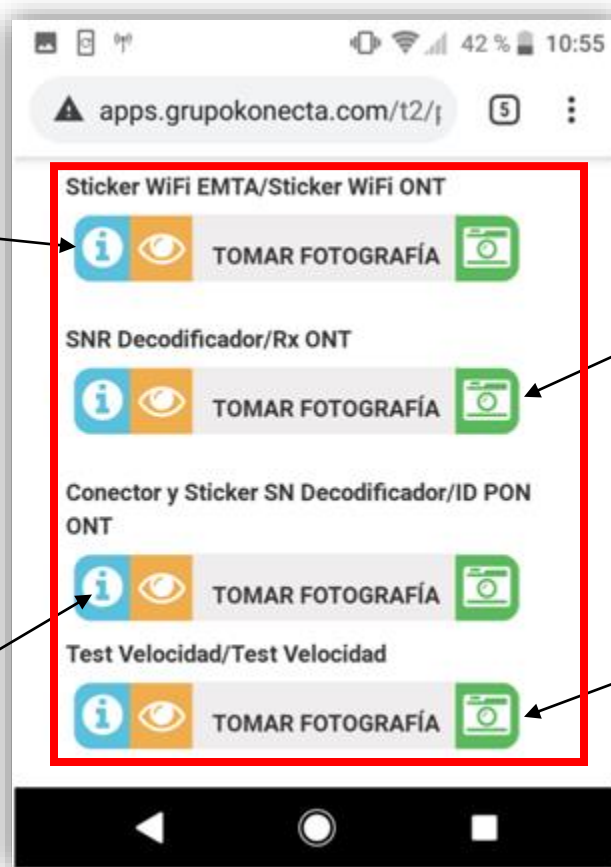
Ver acreditación [aquí](#)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía del **Sticker WiFi EMTA** o el **Sticker WiFi ONT**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía del **Conector y Sticker SN del Decodificador** o el **ID PON del ONT**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)



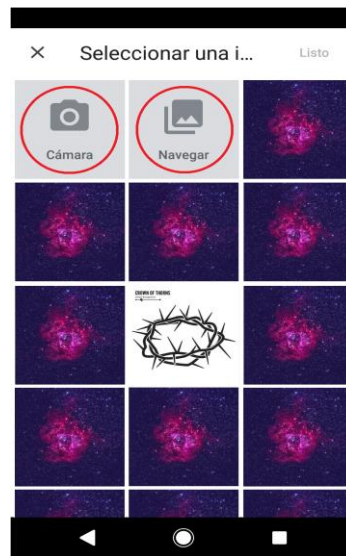
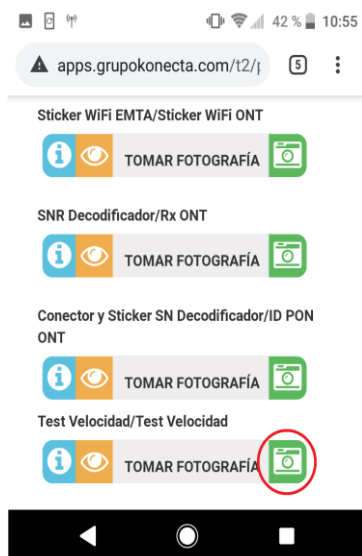
En este campo el técnico debe capturar la fotografía de los niveles **SNR Decodificador** o la medición de Potencia de recepción de señal en el **ONT (Rx ONT)**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

En este campo el técnico debe capturar la fotografía o subir la captura de pantalla del **Test de Velocidad**, según corresponda el tipo de tecnología **HFC** o **FTTH**.

Ver acreditación [aquí](#)

NOTA: Respecto a la foto correspondiente al Test Velocidad, es importante saber que el técnico podrá capturar una foto o subir una captura de pantalla, de acuerdo a la situación de cada cliente.



Paso 5: Ingrese los datos de la actividad como el nombre de quien **Recibe**, **Email**, **Cierre Tipo Trabajo**, **Sub Cierre**, **Acción Cierre** y **Observación**. Los campos **Cierre Tipo Trabajo**, **Sub Cierre**, **Acción Cierre** solo son requeridos en la actividad Reparación. Presione [aquí](#) para ir al tabla cierre reparación.

The screenshot shows a mobile application interface with a form titled "Datos de la Actividad". The form is enclosed in a red rectangular border. The fields are as follows:

- Recibe:** A text input field. A callout box points to it with the text: "En el campo **Recibe** ingrese el nombre de la persona que recibe la visita técnica".
- Email:** A text input field. A callout box points to it with the text: "En el campo **Email** ingrese el correo electrónico del cliente".
- CIERRE TIPO TRABAJO:** A dropdown menu currently showing "SELECCIONE". A callout box points to it with the text: "En los campo **Cierre Tipo Trabajo**, **Sub Cierre** y **Acción Cierre** solo aparecen si el tipo de servicio o actividad corresponden a una reparación. Presione **aquí** para ir al tabla cierre reparación."
- SUB CIERRE:** A dropdown menu.
- ACCIÓN CIERRE:** A dropdown menu.
- OBSERVACIÓN:** A large text area for comments. A callout box points to it with the text: "En el campo **Observación** ingrese algún comentario respecto al cierre de la actividad".

The mobile phone's status bar at the top shows the time as 6:21 p. m. and the battery level at 14%. The browser address bar shows the URL "apps.grupokonecta.com/t2/p".

Paso 6: Presione sobre el botón **Enviar Solicitud**

apps.grupokonecta.com/t2/p

Datos de la Actividad

Recibe Juan Perez Lopez

Email jplopez@gmail.com

CIERRE TIPO TRABAJO INSTALACIÓN ▼

SUB CIERRE CABLEADO ▼

ACCIÓN CIERRE REPARACION POR D. ▼

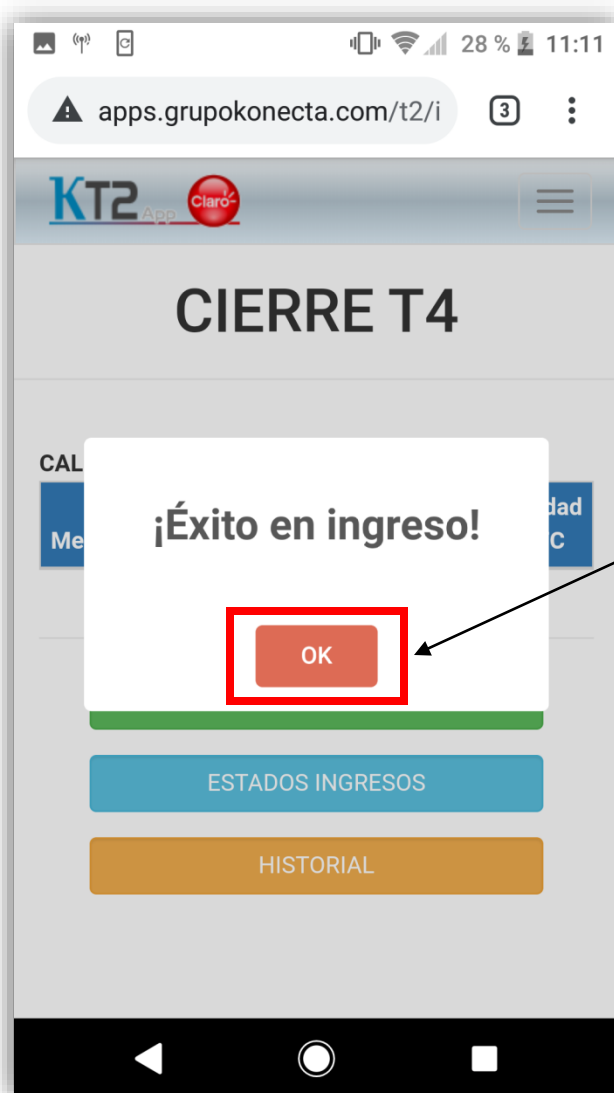
OBSERVACIÓN

Solicitud cierre reparación

ENVÍAR SOLICITUD

Al presionar el botón **Enviar Solicitud**, se debe esperar a que la plataforma T4 valide los datos y la solicitud cambie de estado a **Listo para Cierre**

Paso 7: Presione sobre el botón **OK**



Es importante que el técnico deba esperar el mensaje de **Éxito en ingreso** y luego presionar el botón **OK** para el correcto funcionamiento del aplicativo KT2

Como Verificar el Estado de mi Solicitud de Cierre de Instalación, Reparación o Upgrade

Paso 1: Presione sobre el botón **Estados Ingresos**

Acá se puede verificar el estado de la orden (Instalación, Reparación o Upgrade).



Los estados de la orden pueden ser:

1. **Pendiente Envío:** Corresponde a una solicitud que se encuentra pendiente de cargar las fotografías capturadas por el técnico, y aún no ha sido enviada.
2. **Pendiente Validación:** Corresponde a una solicitud que se encuentra pendiente de revisar y ser validada por la plataforma T4.
3. **Actualización Pendiente Validación:** Corresponde a una solicitud rechazada con anterioridad que se encuentra pendiente de ser revisada por la plataforma T4.
4. **Listo para Cierre:** Corresponde a una solicitud que se encuentra validada por la plataforma T4 y lista para que el técnico llame al Call Center a realizar la encuesta de conformidad del cliente.
5. **Listo para Cierre con Ruido:** Corresponde a una solicitud que se encuentra validada por la plataforma T4 y lista para que el técnico llame al Call Center a realizar las pruebas de ingreso de ruido y la encuesta de conformidad del cliente.
6. **Rechazado:** Corresponde a una solicitud que se encuentra rechazada por la plataforma T4 por no cumplir los protocolos de instalación, reparación o upgrade. Presione [aquí](#) para ir a ver los motivos y sub motivos de rechazos de las tecnologías HFC y FTTH, según los protocolos de atención.
7. **Gestionado:** Corresponde a una solicitud que se encuentra gestionada por la plataforma T4 con número de ticket de cierre.

Paso 2: Desplácese hacia la derecha para mirar las columnas de la tabla de descripción de la solicitud.



La columna **Tiempo** se mostrará en **Rojo** si el tiempo de validación supera los 7 minutos y de color **Amarillo** a partir del minuto 6. De lo contrario se mantendrá en **Verde** hasta el minuto 6:59

ALIADO	TIPO SERVICIO	RUT	TMO
CLARO	VT	12345678-5	00:07:01

Columnas Tabla Descripción Solicitud 1

MOTIVO	SUBMOTIVO	OBSERVACIÓN	ESTADO C

Columnas Tabla Descripción Solicitud 2

ESTADO OT	TMO VALIDACION	TMO LLAMADA

Columnas Tabla Descripción Solicitud 3

Como Actualizar el Estado de mi Solicitud Rechazada de Cierre de Instalación, Reparación o Upgrade

Paso 1: Presione sobre el botón **Estados Ingresos**

Acá se puede actualizar el estado de la orden rechazada (Instalación, Reparación o Upgrade).



Paso 2: Presione sobre el botón **ACTUALIZAR**



Acá se muestra el tiempo de atención de la orden

ALIADO	TIPO SERVICIO	RUT	TMO
CLARO	VT	12345678-5	00:01:30

Columnas Tabla Descripción Solicitud 1

Acá se muestra el motivo y sub motivos de rechazo respectivos

MOTIVO	SUBMOTIVO
• PROBLEMAS NIVELES • PROBLEMA ORDENES	• MTA NIVELES FUER • OT POR ASIGNAR

Columnas Tabla Descripción Solicitud 2

Acá se muestra la observación de rechazo de la Plataforma T4

	OBSERVACIÓN	ESTADO OT	TMO VALI
RANGO	se rechaza cierre		

Columnas Tabla Descripción Solicitud 3

Paso 2: Actualice las fotografías y/o datos de la orden según corresponda y presione sobre el botón

ACTUALIZAR

RESUBIR FOTOS

OT 30405060

RUT 12345678-5

TIPO SERVICIO VT (Visita Técnica)

TIPO CLIENTE Persona

CONECTOR TAP / FAT

CARGADA

MEDICIÓN TIERRA / RX FAT

CARGADA

CONECTORES LOOP MANTENCIÓN / LOOP BOTA AGUA

CARGADA

CONECTOR Y STICKER SN DECODIFICADOR / ID PON ONT

CARGADA

TEST VELOCIDAD / TEST VELOCIDAD

CARGADA

DISTRIBUCIÓN PANORÁMICA DEL CABLEADO / ROSETA ÓPTICA

CARGADA

STICKER WIFI EMTA / STICKER WIFI ONT

CARGADA

SNR DECODIFICADOR / RX ONT

CARGADA

Datos de la Actividad

Recibe Juan Perez

Email juanperez@gmail.com

CIERRE TIPO TRABAJO INSTALACIÓN

SUB CIERRE CONECTORES

ACCIÓN CIERRE CAMBIO POR M

OBSERVACIÓN Observaciones y comentarios del técnico.

CERRAR ACTUALIZAR

Tras presionar el botón **Actualizar** la solicitud quedará en el estado **Actualización Pendiente Validación**.

Paso 3: Presione sobre el botón **OK**



Es importante que el técnico deba esperar el mensaje de **Éxito en ingreso** y luego presionar el botón **OK** para el correcto funcionamiento del aplicativo KT2

Como Verificar el Historial de mis Solicitudes de Instalación, Reparación o Upgrade

Paso 1: Presione sobre el botón

HISTORIAL

Tras presionar el botón **Historial** se desplegarán en la parte inferior en la página las solicitudes ingresadas durante el día.



Paso 2: Verifique el historial de sus ordenes



En el ejemplo se muestra el ingreso de dos órdenes. Una **rechazada** y otra **pendiente de validación**

Como Verificar las Fotografías, Motivos de Rechazos y Estado de la Solicitud desde el Despacho (Supervisión)

Paso 1: Presione sobre el ítem Buscar Foto Nuevo T4



Paso 2: Ingrese el numero de la orden y luego presione el botón

BUSCAR

The screenshot shows the 'Buscar Foto' screen of the KT2 App. At the top, there is a navigation bar with the KT2 logo and a Claro logo. Below the navigation bar, there is a menu with several options: Gestionar, T4 Reparacion, Panel de Control, T2 Pyme, SPK, Auditorias, Ingreso VT, Call Back, Despacho Nivel 2, Caducará (27:33), and Isanchez. Below the menu, there is a large text 'Buscar Foto'. At the bottom, there is a search bar with the text 'OT / RUT / TICKET' and the value '22959432'. To the right of the search bar is a green button labeled 'BUSCAR'.

Paso 3: Revise los datos de la orden

KT2

Continuar14 Esperando...Panel de Control13 Puntos de AccesoAutenticaciónRegistro de LlamadasBusqueda de Datos

Configuración de Datos

Buscar Foto

ESTADO

ESTADO ACTUAL: GeneradoTICKET: 11547364100332TIPO VALIDACION: 00:02:37

Datos Generales

TIPO SERVICIO: VT

RUT CLIENTE: 9140973-9

OT: 22959432

ALIAO: CONSORCIO - EZENTIS

RUT TECNICO: 20344100-2

NOMBRE TECNICO: Vladimir Armando Barria Alvarez

FECHA INICIO TEC: 2019-10-14 10:08:02

FECHA ENVIO TEC: 2019-10-14 10:20:46

DEMORA TECNICO: 00:14:44

RECIBE: Carmen Gomez Ledezma

CORREO: barbeta_2510@hotmail.com

Datos Generales

CIERRE TIPO DE TRABAJO: INSTALACION INTE

SUB CIERRE: EQUIPO

Accion CIERRE: CONFIGURACION EQUIPO CL

ETIQUETA DE VELOCIDAD: Plan de 50 Mbps

Datos SUR

TIPO TRABAJO: FALLA NORMAL

ORDEN SUR: 22959432Estadus Tra

ALIAO SUR: CONSORCIO

NODO SUR: COQ021

FECHA CREACION ORDEN: 11-OCT-2019 18:58

FECHA AGENDACION: 14-OCT-2019 10:13

TECNICO AGENADO SUR: PATRICIO DARIO B

DIRECCION: PJE. 30 SANTIDAD FINCA SAN LEO

COMUNA: COQUIMBO

REGION: Region Coquimbo

RUT TITULAR: 9140973-9

TITULAR: CARMEN LUISA GOMEZ LEDEZMA

TIPO CLIENTE: PERSONA

NOMBRE CONTACTO: CARMEN LUISA GOMEZ

FONO CONTACTO: 912630932

CONTRATO: 9140973

SERVICIO: TEL

Datos Gestion Incongnito

POWER DS MIN: 3.7

POWER DS MAX: 3.1

POWER DS FROM: 3.46

Q PORTADORAS DS: 8

POWER US: 50.20

SNR DS MIN: 41.4

SNR DS MAX: 40.8

SNR DS FROM: 40.8125

Q PORTADORAS SNR DS: 8

MAC CABLE MODEM: -10 SF 49 BA A5 4E

MODELO CABLE MODEM: DPQ3025++

Datos Gestion Nodos

CMTS: CLSAIS

% AFECTACION: 0.37

CM TOTAL: 267

TIEMPO AFECTADO: 2 dias 0 horas 50 ms

Datos Gestion TV

AOC QUALITY: [N/A]

CARRIER LOCK: [LOCKED]

FREQUENCY: [287000]

PCR LOCK: [LOCKED]

SNR: [37]

SNR QUALITY: [GOOD]

Datos Gestion Internet

CMTS: CLSAIS

IP CMTS: 10.145.0.1

NODO ESTADO CLIENTE: COQ021

MAC CM: -10 SF 49 BA A5 4E

IP CABLE MODEM: 10.145.26.103

MODELO CM: DPQ3025

DOCSIS CM: THREE

CM DSPWR: 3.6

CM USPPWR: 50.2

CM DSSNR: 41.4

Datos Gestion Consultas Cliente

¿Técnico le explicó en el uso del servicio? Si

¿El técnico dejó limpio y ordenado? Si

¿Técnico le informó del problema de voltaje en el domicilio? Si

¿Cuál es la dirección del domicilio? Dirección coincide con sur

Historial Rechazos

Motivos:

• IMAGEN NO LEOBLE O REENOVADA 2019-10-14 10:43:40

• FALTA FOTO CONECTOR Y STICKER SN DECODIFICADOR 2019-10-14 10:43:40

Historial Fotos

Foto Actual

Medicion Tierra/Rx Fat/Medicion Tierra

Conector Tap/FAT

Conectores Loop Mantención / Loop Bota Agua

Distribución Panorámica del Cabelado / Roseta optica

Sticker WIFI EMTA / Sticker WIFI ONT

SNR Decodificador / Rx ONT / SNR Decodificador

Conector y Sticker SN Decodificador / ID PON ONT

Test Velocidad / Test Velocidad

Foto Ultimo Rechazo

Medicion Tierra/Rx Fat/Medicion Tierra

Conector Tap/FAT

Conectores Loop Mantención / Loop Bota Agua

Distribución Panorámica del Cabelado / Roseta optica

Sticker WIFI EMTA / Sticker WIFI ONT

SNR Decodificador / Rx ONT / SNR Decodificador

Conector y Sticker SN Decodificador / ID PON ONT

Test Velocidad / Test Velocidad

Datos Estado de la Orden, Ingreso Técnico y SUR



Gestionar

T4 Reparacion

Panel de Control

T2 Pyme

SPK

Auditorias

Ingreso VT

Call Back

Despacho Nivel 2

Caducará (23)

Buscar Foto

OT / RUT / TICKET

22959432

BUSCAR

ESTADO

ESTADO ACTUAL

Gestionado

TICKET

115473641000352

TMO VALIDACION

00:02:37

Datos Generales

TIPO SERVICIO

VT

RUT CLIENTE

9140973-9

OT

22959432

ALIADO

CONSORCIO - EZENTIS

RUT TÉCNICO

20344100-2

NOMBRE TÉCNICO

Vladimir Armando Ibarra Alv

FECHA INICIO TÉC

2019-10-14 10:06:02

FECHA ENVÍO TÉC

2019-10-14 10:20:46

DEMORA TÉCNICO

00:14:44

RECIBE

Carmen Gomez Ledezma

CORREO

floribella_2510@hotmail.com

Datos Generales

CIERRE TIPO DE TRABAJO

INSTALACION INTE

SUB CIERRE

EQUIPO

ACCION CIERRE

CONFIGURACION EQUIPO CL

ETIQUETA DE VELOCIDAD

Plan de 50 Mbps

Datos SUR

TIPO TRABAJO

FALLA NORMAL

ORDEN SUR

22959432EstadoEn Tra

ALIADO SUR

CONSORCIO

NODO SUR

COQ021

FECHA CREACION ORDEN

11-OCT-2019 16:58

FECHA AGENDACION

14-OCT-2019 10:13

TECNICO AGENDADO SUR

PATRICIO DARIO B

DIRECCION

PJE, SU SANTIDAD PAPA SAN LEO

COMUNA

COQUIMBO

REGION

Región Coquimbo

RUT TITULAR

9140973-9

TITULAR

CARMEN LUISA GOMEZ LEDEZMA

TIPO CLIENTE

PERSONA

NOMBRE CONTACTO

CARMEN LUISA GOMEZ I

FONO CONTACTO

512630932

CONTRATO

9140973

SERVICIO

TEL

Datos Incognito (SAC), Estado Clientes (Nodo y Diagnostico)

Datos Gestion Incognito

POWER DS MIN	3.7	POWER DS MAX	3.1	POWER DS PROM	3.46
Q PORTADORAS DS	8	POWER US	50.20	SNR DS MIN	41.4
SNR DS MAX	40.8	SNR DS PROM	40.8125	Q PORTADORAS SNR DS	8
MAC CABLE MODEM	- 10:5F:49:8A:A5:4E	MODELO CABLE MODEM	DPQ3925>>		

Datos Gestion Nodos

CMTS	CLSA05	% AFECTACION	0.37	CM TOTAL	267
TIEMPO AFECTADO	2 dias 0 horas 50 mi				

Datos Gestion TV

AGC QUALITY	[N/S]	CARRIER LOCK	[LOCKED]	FREQUENCY	[267000]
PCR LOCK	[LOCKED]	SNR	[37]	SNR QUALITY	[GOOD]

Datos Gestion Internet

CMTS	CLSA05	IP CMTS	10.145.0.1	NODO ESTADO CLIENTE	COQ021
MAC CM	10:5F:49:8A:A5:4E	IP CABLE MODEM	10.145.26.183	MODELO CM	DPQ3925
DOCSIS CM	THREE	CM DSPWR	3.6	CM USPWR	50.2
CM DSSNR	41.4				

Datos Gestion

Consultas Cliente

¿Técnico le capacitó en el uso del servicio?	Si	¿El técnico dejó limpio y ordenado?	Si
¿Técnico le informó del problema de voltaje en el domicilio?	Si	¿Cual es la dirección del domicilio?	Direccion coincide con sur
Direccion coincide con sur			

Datos Historial Motivos de Rechazos y Fotografías

Historial Rechazos

Motivos:

- IMAGEN NO LEGIBLE O REENVIADA 2019-10-14 10:43:40
- FALTA FOTO CONECTOR Y STICKER SN DECODIFICADOR 2019-10-14 10:43:40

Historial Fotos

Foto Actual

Medicion Tierra/Rx
Fat/Medicion Tierra



Conector Tap/FAT



Conectores Loop
Mantención / Loop
Bota Agua



Distribución
Panorámica del
Cableado / Roseta
óptica



Sticker WiFi EMTA
/ Sticker WiFi ONT



SNR Decodificador
/ Rx ONT / SNR
Decodificador



Conector y Sticker
SN Decodificador /
ID PON ONT



Test Velocidad /
Test Velocidad



Foto Ultimo Rechazo

Medicion Tierra/Rx
Fat/Medicion Tierra



Conector Tap/FAT



Conectores Loop
Mantención / Loop
Bota Agua



Distribución
Panorámica del
Cableado / Roseta
óptica



Sticker WiFi EMTA /
Sticker WiFi ONT



SNR Decodificador /
Rx ONT / SNR
Decodificador



Conector y Sticker
SN Decodificador /
ID PON ONT

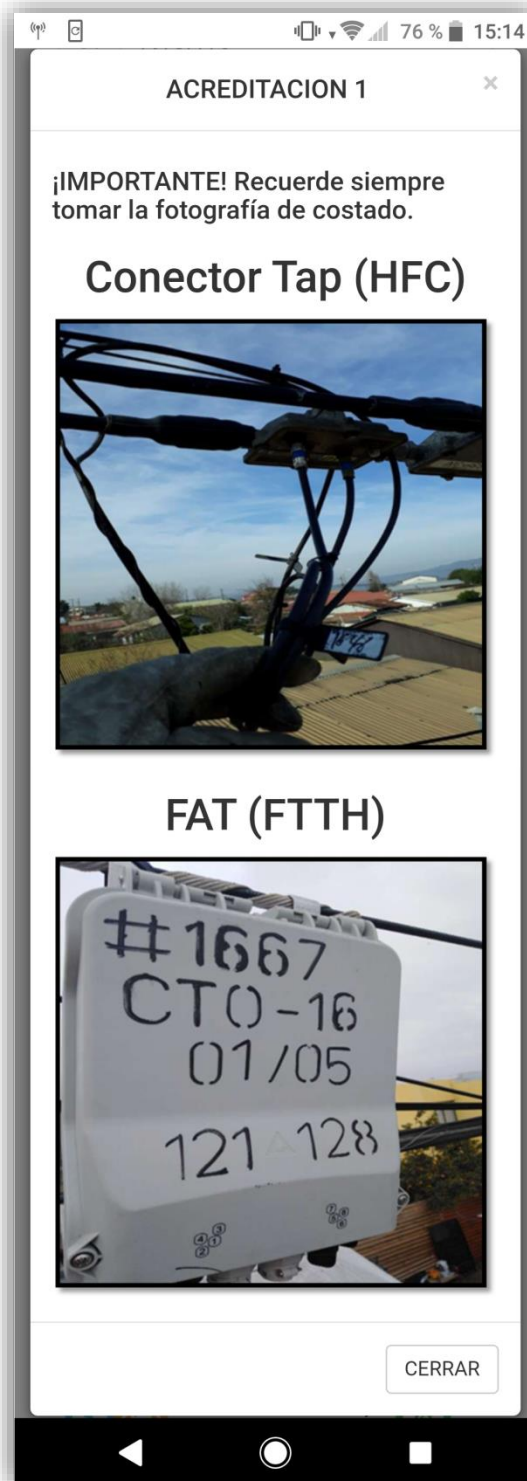


Test Velocidad / Test
Velocidad



Acreditación de Fotografías HFC y FTTH

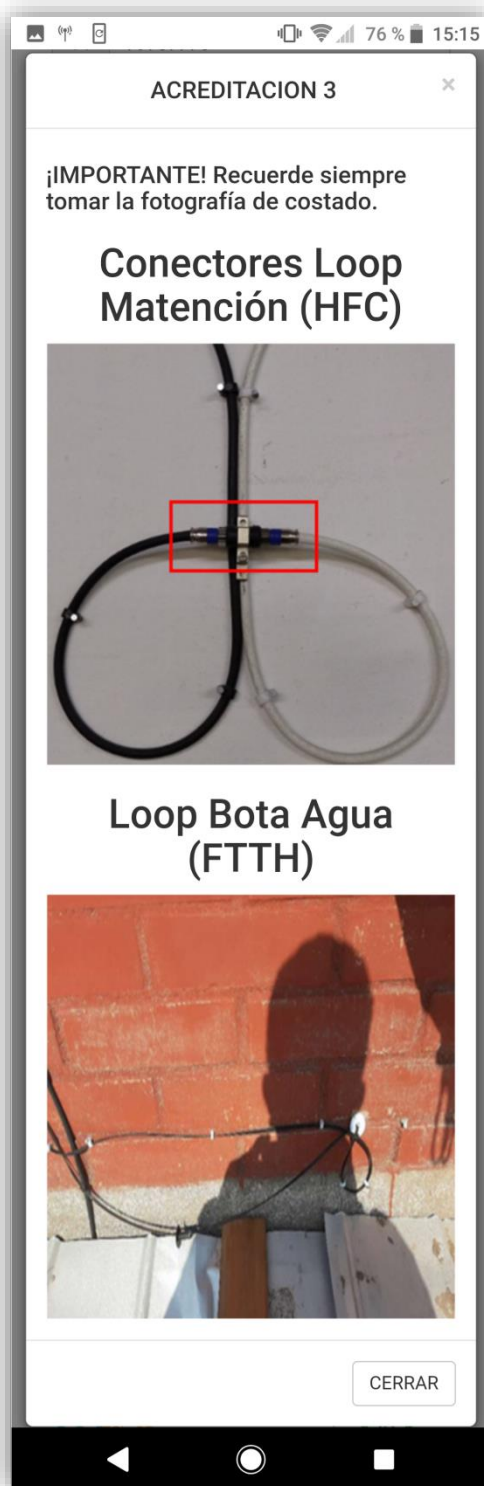
Acreditación 1:



Acreditación 2:



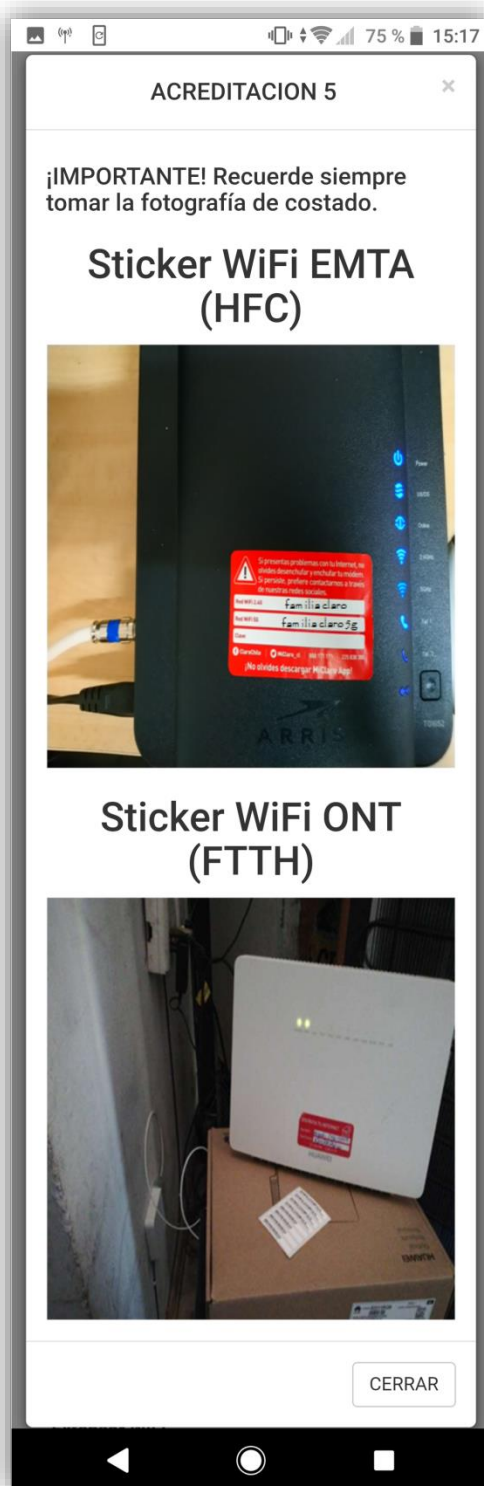
Acreditación 3:



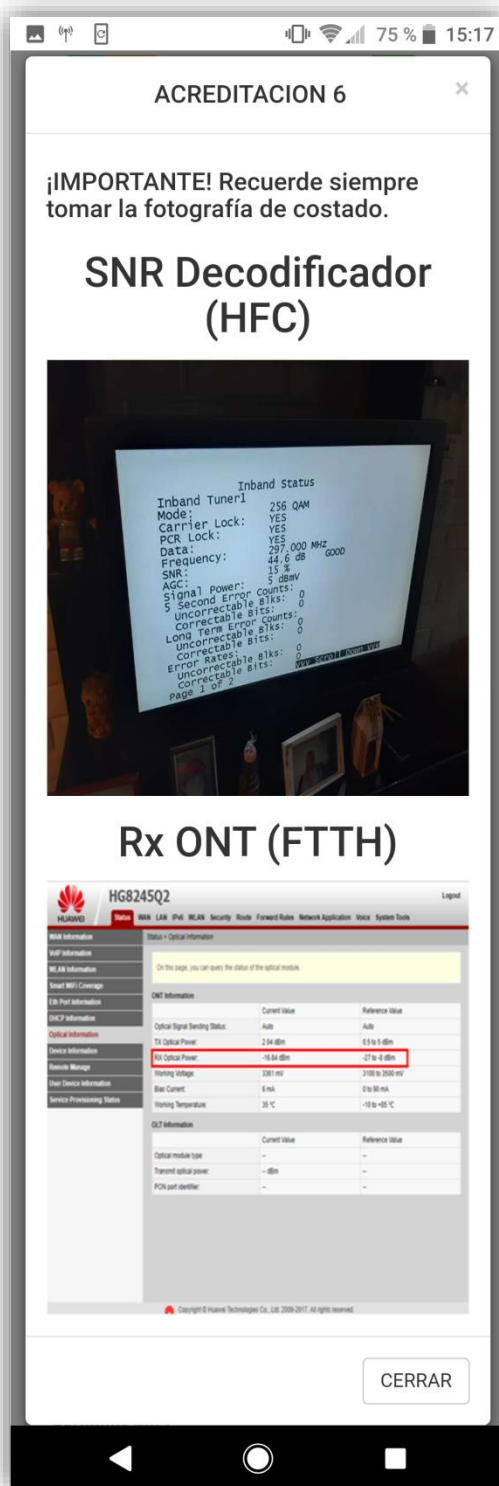
Acreditación 4:



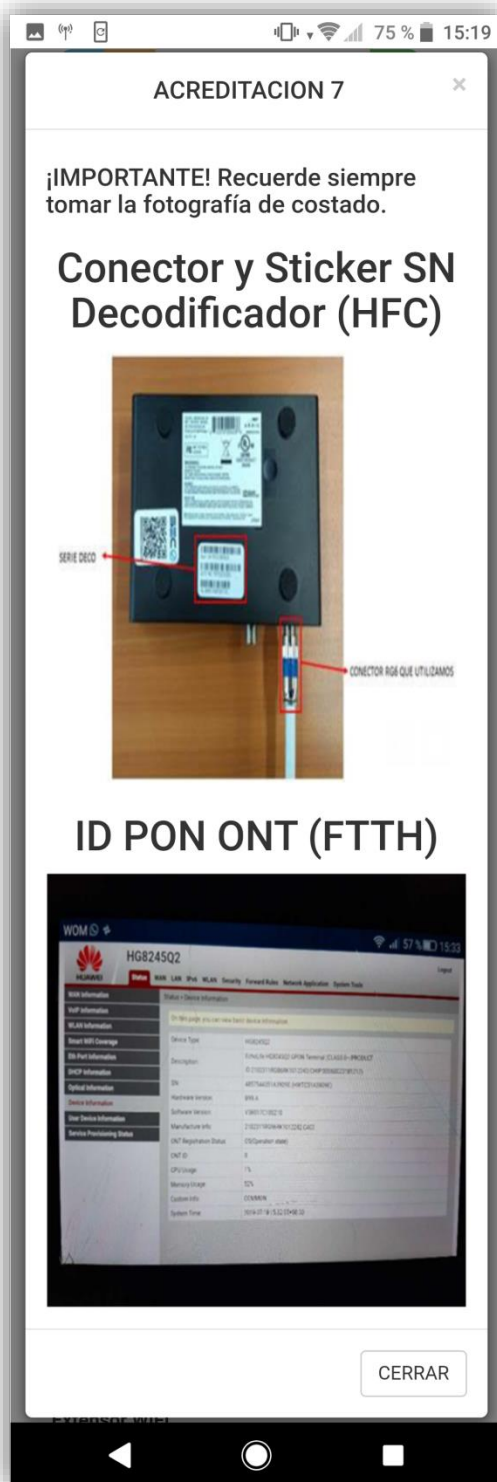
Acreditación 5:



Acreditación 6:



Acreditación 7:



Acreditación 8:

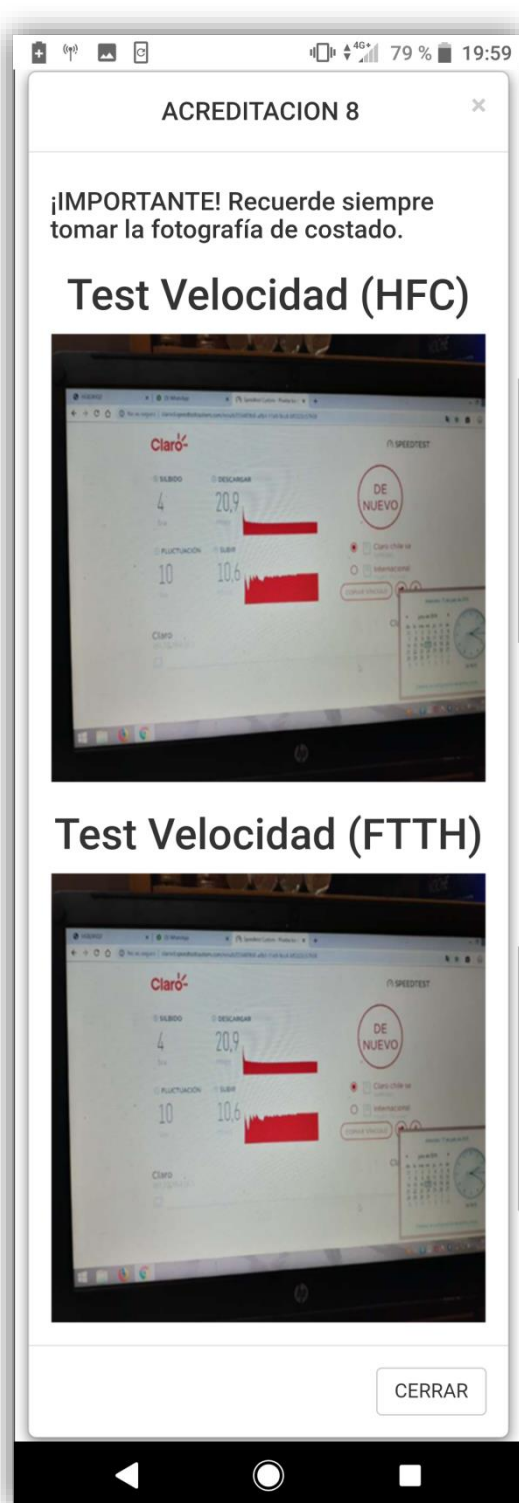


Tabla Cierre Tipo Trabajo de Reparación

Cierre Tipo Trabajo	Sub Cierre	Acción Cierre
Instalación Interior	Conectores	1. Cambio Por Mala Instalación 2. Ajuste Conector Suelto
	Splitters	1. Cambio Por Falla 2. Reparación Por Mala Instalación
	Cableado	1. Cambio Por Mala Instalación 2. Reparación Por Daño
	Equipo	1. Cambio Modelo STB No Acorde Al Plan 2. Cambio O Reposición De Batería 3. Cambio Por Cobertura WiFi 4. Cambio Por Daño (Quebrado) 5. Cambio Por Docsis No Compatible 6. Cambio Por Falla (Defectuoso) 7. Cambio Por Falla (Eléctrica) 8. Cambio Por Problema De Retorno 9. Cambio Transformador 10. Configuración Equipo Claro 11. Configuración Equipo Cliente 12. Regularización De Niveles 13. Reposición De Equipo 14. Reset En Terreno
Instalación Exterior	Acometida	1. Cambio Por Mala Instalación 2. Reparación Por Daño
	Conectores	1. Ajuste Conector Suelto 2. Cambio Por Mala Instalación 3. Cambio Falla Material
	Ground Block	1. Cambio Por Falla
Revisión	Revisión	1. Visitada Encontrada Ok 2. Orden Duplicada 3. No Habilitado 4. Red No Entregada Por Construcción 5. Datos Faltantes Ubicación 6. Escalado A Ingeniería 7. Escalado A Construcción 8. Problemas Instalación Interior 9. Reparación Planta Interna 10. Reparación Plataforma 11. Sin Intervención P.E.
Traslado de Domicilio	N.A.	N.A.
Modificación de Instalación	N.A.	N.A.

Motivos y Sub Motivos de Rechazo

Tecnología HFC

A. Motivo: No Envía Acreditación

Sub Motivos:

1. Falta Foto Conector Tap
2. Falta Foto Medición Tierra
3. Falta Foto Conectores Loop Mantención
4. Falta Foto Distribución y Panorámica Cableado Interno
5. Falta Foto Sticker WiFi EMTA
6. Falta Foto SNR Decodificador
7. Falta Foto Conector y Sticker SN Decodificador
8. Falta Foto Test Velocidad
9. Imagen no legible o reenviada
10. No envía acreditación de despacho
11. Foto Sin Hora Visible
12. Técnico Llama al Call Center Antes de Tiempo Validación

B. Motivo: Problema Ordenes

Sub Motivos:

1. OT Es Una Baja Total
2. OT Por Asignar
3. OT Objetada
4. OT Liquidada por Aliado
5. OT Escalada a Redes
6. OT No Pertenece al Aliado
7. OT No Existe

C. Motivo: Problema Aprovevisionamiento

Sub Motivos:

1. Cliente Mal Aprovevisionado Con 2 MTA
2. Cliente Mal Aprovevisionado Con 2 CM
3. Activación Pendiente SAC
4. Serie o MAC No Corresponde Al Instalado en SAC

D. Motivo: Cliente Empresa SGA

Sub Motivos:

1. Cliente Empresa SGA

E. Motivo: Cliente Suspendido

Sub Motivos:

1. Cliente Suspendido

F. Motivo: Problema No Cumple Normas Técnicas

Sub Motivos:

1. Distribución Panorámica Cableado Interno Sin Splitter
2. Loop de Mantenición Sin Ground Block o Conector DC o Carga 75 OHM
3. EMTA Sin Sticker WiFi
4. Conector No Torqueado
5. No Cambia Conector
6. Splitter Sin Carga 75 OHM
7. Cableado No Grampeado o Suelto
8. No cumple con la Medición Tierra
9. No Cumple con la Velocidad Contratada
10. Medición de Tierra Alterada
11. Técnico No Informó del Problema de Voltaje en el Domicilio
12. DOCSIS No Compatible Con Plan Contratado
13. No cumple con trabajo requerido por el auditor
14. Domicilio con Ruido

G. Motivo: Problema Niveles

Sub Motivos:

1. STB Niveles Fuera de Rango
2. MTA Con Niveles Fuera de Rango
3. MTA Sin Niveles

H. Motivo: Regularizar Series

Sub Motivos:

1. No Cambio Equipo

I. Motivo: Dirección de Instalación Incorrecta

Sub Motivos:

1. Dirección de Instalación Incorrecta

J. Motivo: Problema Con Nodos

Sub Motivos:

1. Nodo con alerta escalado a redes
2. Nodo con ruido

Tecnología FTTH

A. Motivo: FTTH

Sub Motivos:

1. Falta Foto ONT
2. Falta Foto FAT
3. Falta Foto Loop Bota Agua
4. Falta Foto Roseta Óptica
5. Falta Foto Sticker ONT
6. Falta Foto Medición FAT
7. Falta Foto Niveles ONT
8. Falta Foto Serie ONT
9. Niveles ONT Fuera de Rango
10. Roseta No Cumple Norma Técnica
11. Loop Bota Agua No Cumple Norma Técnica
12. Técnico No Envía Información de FAT y Numero de Boca
13. Serie ONT No Coincide en SAC