

## RESOLUCIÓN 134-05-CONATEL-2007

### CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

#### CONSIDERANDO:

Que conforme lo establece el artículo 10, innumerado primero, de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones es el ente que, a nombre y representación del Estado, ejerce las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones en el país.

Que en la Cláusula 21.2. del Contrato de Concesión de Telefonía Fija, suscrito por la empresa LINKOTEL S.A., el 30 de diciembre de 2002, se estipula: "El concesionario deberá diseñar, poner en práctica y mantener un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas. A estos efectos un plan de acción preliminar será sometido a aprobación del CONATEL a través de la Secretaría, dentro de sesenta (60) días calendario previo a la fecha de puesta en operación del servicio de telefonía local. Este plan deberá ser aprobado por el CONATEL dentro de los treinta (30) días calendarios de su presentación. El concesionario deberá implementar el plan preliminar dentro de los treinta (30) días calendarios de su aprobación y dispondrá de doce (12) meses contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato para implementar un sistema definitivo de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas..."

Que mediante Oficio LINKO-PE-30-03, ingresado el 16 de mayo de 2003, la empresa LINKOTEL S.A. puso a conocimiento de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Plan denominado "Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas, presentado por LINKOTEL S.A. para la aprobación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones."

Que mediante Oficio SNT-2003-1233 de 11 de junio de 2003, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones notificó a la empresa LINKOTEL S.A. las correspondientes observaciones al Plan de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas presentado el 16 de mayo de 2003.

Que mediante Oficio LINKO-233-2005, de fecha 1 de noviembre de 2005, la empresa LINKOTEL S.A., remitió a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el Plan de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas definitivo, que incluye las recomendaciones formuladas mediante Oficio SNT-2003-1233.

Que mediante Oficio SNT-2006-1692 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones envió para conocimiento del Consejo Nacional de Telecomunicaciones los informes legal y técnico, elaborados por la Dirección General Jurídica y la Dirección de Gestión de los Servicios de las Telecomunicaciones, respectivamente, los cuales recomiendan que, considerando que la empresa LINKOTEL S.A. acogió las observaciones que le fueran realizadas por la Secretaría, se apruebe el Plan denominado "Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas" presentado por LINKOTEL S.A.

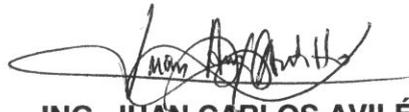
En ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO.- Acoger los informes legal y técnico elaborados por la Dirección General Jurídica y la Dirección de Gestión de los Servicios de las Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y aprobar el Plan denominado "Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas" presentado por LINKOTEL S.A. mediante Oficio LINKO-233-2005, de fecha 1 de noviembre de 2005, el cual se adjunta como parte integrante de la presente resolución.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Quito, 22 de febrero de 2007.



**ING. JUAN CARLOS AVILÉS CASTILLO**  
PRESIDENTE DEL CONATEL



**AB. ANA MARÍA HIDALGO CONCHA**  
SECRETARIA CONATEL

## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de presentarse un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de presentarse un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de presentarse un reclamo por valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de reclamos.

## 2. ALCANCE

El presente proceso se aplica a reclamos producidos por valores cobrados en exceso en la facturación, reportados por el cliente.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

## 4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se modifique una política de atención al cliente.
- Si el reclamo fue presentado por el mismo cliente en la Oficina de Atención al Cliente, éste deberá firmar un comprobante de atención que será generado por el sistema una vez que el reclamo ha sido procesado, como constancia de que ha sido atendido.
- El trámite por reclamo en caso de valores cobrados en exceso en la facturación deberá ser procesado en un tiempo máximo de 48 horas
- En caso de existir una diferencia a favor del cliente, por los valores cobrados en exceso, se otorgará un crédito idéntico a dicha diferencia a favor del cliente, que se hará efectivo en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
<b>Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso)</b>	

### 5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta el reclamo en la oficina de Servicio al Cliente, por escrito, en forma verbal, por teléfono o por e-mail.
Servicio al Cliente	2. Ingresar el reclamo al sistema. 3. Revisa los datos del contrato y del plan. 4. Analiza si el reclamo es válido, si no es producto de desconocimiento o mala interpretación de las cláusulas del contrato o de los servicios adicionales. 5. Si el reclamo no es válido. a. Digita el motivo por el cual no es válido. b. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. c. Entrega el ticket al cliente. 6. Si el reclamo es válido. a. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. b. Entrega el ticket al cliente.
Cliente	7. Firma el ticket. 8. Retorna el ticket a Servicio al Cliente.
Servicio al Cliente	9. Archiva el ticket como constancia de haber atendido al cliente. 10. Si el reclamo es válido notifica a Facturación.
Facturación	11. Revisa los datos del contrato y del plan. 12. Revisa los CDR. 13. Revisa los reportes de facturación del Sistema. 14. Analiza si el reclamo procede, si no es producto de desconocimiento de tarifas, cargos por servicios, etc. 15. Si el reclamo no procede. a. Notifica a Servicio al cliente.
Servicio al Cliente	b. Notifica al Cliente que su reclamo no es válido y explica el motivo.
Facturación	16. Si el reclamo procede. a. Notifica al Supervisor de Facturación.
Supervisor de Facturación	b. Analiza el caso. c. Aprueba el reclamo. d. Si el reclamo no es aprobado. i. Notifica a Facturación y a Servicio al cliente.
Servicio al Cliente	ii. Notifica al cliente que el reclamo no ha sido aprobado y le explica el motivo
Supervisor de Facturación	e. Si el reclamo es aprobado i. Se registra en el sistema un crédito idéntico a la diferencia a favor del cliente, que constará en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. ii. Se notifica a Servicio al Cliente que el reclamo ya ha sido procesado.

OK

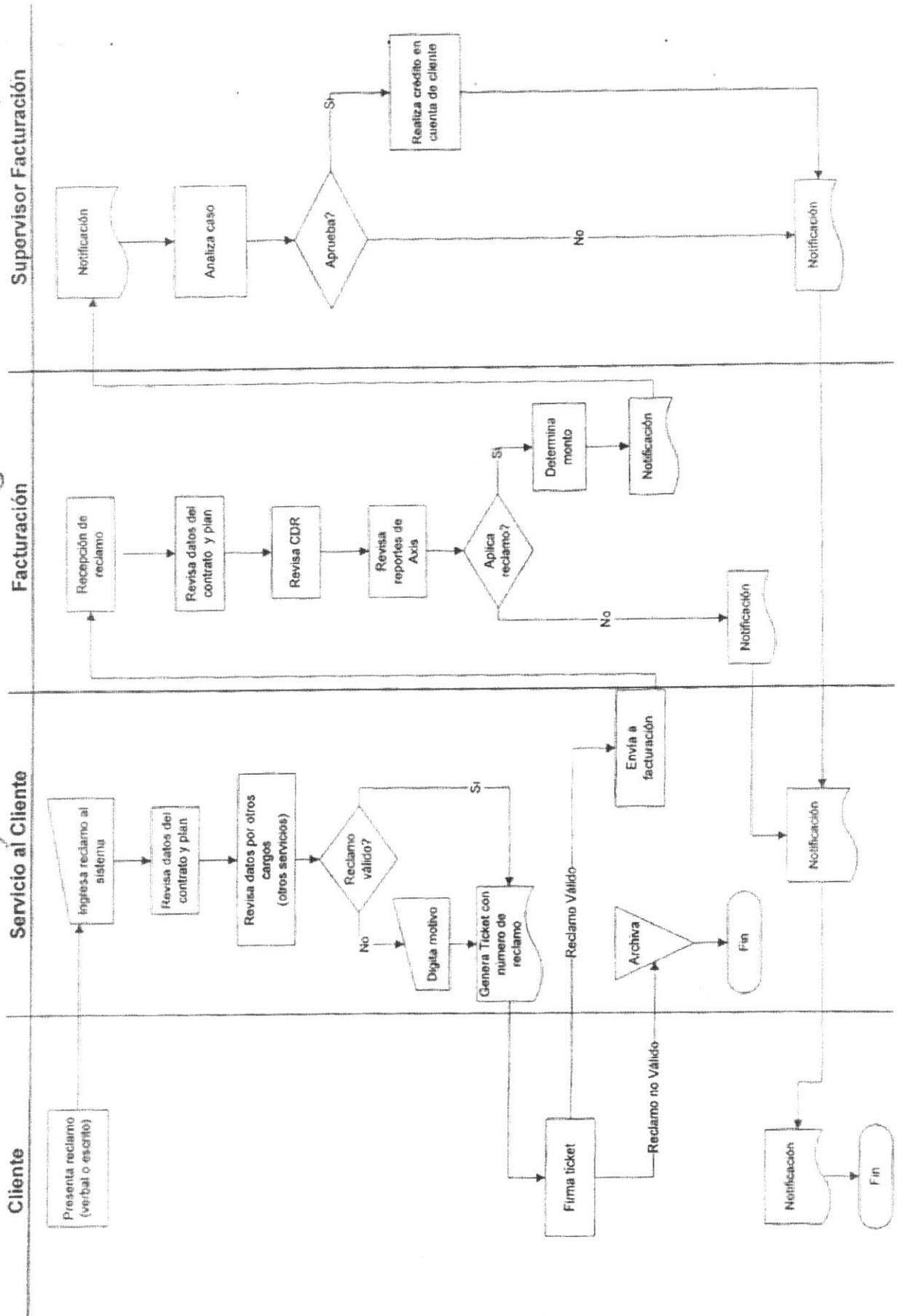
OK

<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
<b>Reclamos por Facturación incorrecta (valores en exceso)</b>	

Actor	Acción
Servicio al Cliente	<p>iii Notifica al cliente que el reclamo ya ha sido procesado y que se le otorgará un crédito idéntico a la diferencia a su favor en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.</p>

## 6. DIAGRAMA

# RECLAMOS POR FACTURACION INCORRECTA (VALORES EN EXCESO)



## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de presentarse un reclamo por errores en la facturación por valores no cobrados en la misma.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de presentarse un reclamo por valores no cobrados en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de presentarse un reclamo por valores no cobrados en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de reclamos.

## 2. ALCANCE

El presente proceso se aplica a reclamos producidos por valores no cobrados en la facturación, reportados por el cliente.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

## 4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se modifique una política de atención al cliente.
- Si el reclamo fue presentado por el mismo cliente en la Oficina de Atención al Cliente, éste deberá firmar un comprobante de atención que será generado por el sistema, una vez que el reclamo ya ha sido procesado, como constancia de que ha sido atendido.
- El trámite por reclamo en caso de valores no cobrados en la facturación deberá ser procesado en el lapso máximo de 1 día.
- Si el monto no cobrado al cliente es inferior al establecido por las políticas de atención al cliente, se carga directamente a la facturación; y, si es superior, se podrá generar un convenio de pago.

<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
Reclamos por Facturación incorrecta (valores no cobrados)	

### 5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta el reclamo en la oficina de Servicio al Cliente, por escrito, en forma verbal, por teléfono o por e-mail
Servicio al Cliente	2. Ingresa el reclamo al sistema 3. Revisa los datos del contrato y del plan. 4. Analiza si el reclamo es válido, si no es producto de desconocimiento o mala interpretación de las cláusulas del contrato o de los servicios adicionales. 5. Si el reclamo no es válido. a. Digita el motivo por el cual no es válido b. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. c. Entrega el ticket al cliente 6. Si el reclamo es válido. a. Genera el ticket de atención al cliente con el número del reclamo. b. Entrega el ticket al cliente
Cliente	7. Firma el ticket. 8. Retorna el ticket a Servicio al Cliente
Servicio al Cliente	9. Archiva el ticket como constancia de haber atendido al cliente 10. Si el reclamo es válido notifica a Facturación
Facturación	11. Revisa los datos del contrato y del plan. 12. Actualiza los datos para que el valor no cobrado sea cobrado de aquí en adelante. 13. Determina el monto no cobrado. 14. Analiza si el monto no cobrado es inferior al establecido por las políticas de atención al cliente i. Si el monto es menor, se carga a la siguiente facturación. ii. Si el monto es mayor, se podrá generar un Convenio de Pago. 15. Notifica a Servicio al cliente.
Servicio al Cliente	16. Notifica al Cliente que su reclamo ya ha sido procesado e indica qué se ha hecho con el valor no cobrado, esto es, si se lo cargaron a la siguiente factura o si se estableció un convenio de pago para el mismo

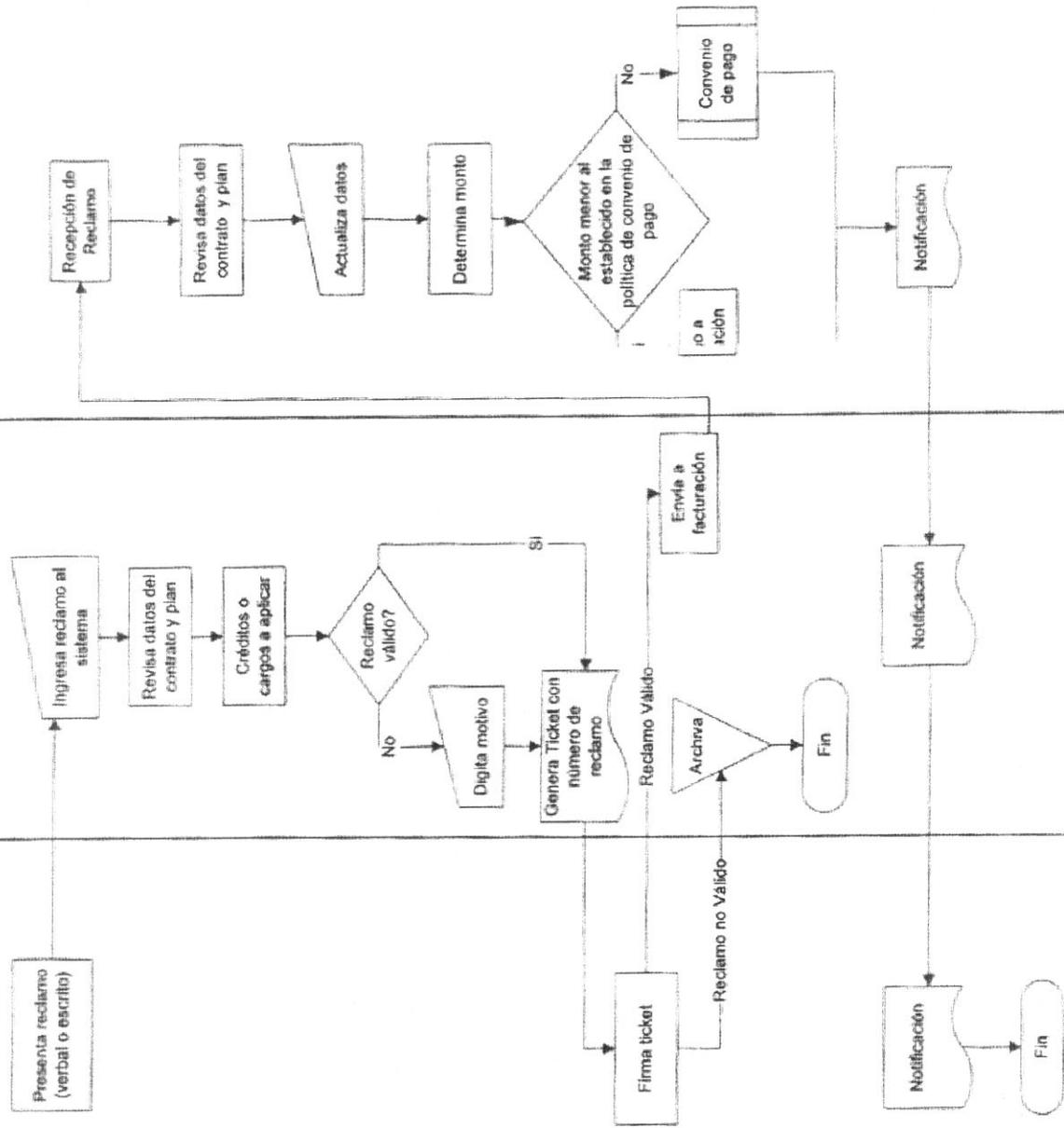
### 6. DIAGRAMA

# RECLAMOS POR FACTURACION INCORRECTA (VALORES SOBREADOS)

## Cliente

## Servicio al Cliente

## Facturación



**LINKOTEL**

**Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas**

**Facturación incorrecta (valores no cobrados, detectados por Linkotel)**

## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que Linkotel detecte valores no cobrados en la facturación.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de detectarse valores no cobrados en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de detectarse valores no cobrados en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

## 2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se detecten valores no cobrados en la factura de un Abonado, dentro de los tres meses posteriores a su emisión.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

## 4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se modifique una política de atención al cliente.
- El trámite, en caso de detectarse valores no cobrados en la facturación, deberá ser procesado en un tiempo máximo de 48 horas.
- Solo se realizará la gestión de recuperación de valores no cobrados al Abonado, dentro de los tres meses posteriores al error. Vencido dicho plazo, se imputarán directamente a pérdidas.
- Si el monto no cobrado al cliente se detecta dentro de los tres meses posteriores al error, y dicho monto no cobrado es inferior al establecido por las políticas de atención al cliente, se cargará directamente a la facturación; y, si es superior, se podrá generar un convenio de pago.

**LINKOTEL****Sistema de Recepción y Trámite de  
Quejas y Reparación de Fallas****Facturación incorrecta (valores no cobrados, detectados por Linkotel)****5. NARRATIVAS**

Actor	Acción
Supervisor de Facturación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Detecta los valores no cobrados en las facturas, al realizar revisiones periódicas.</li><li>2. Si el error tiene más de tres meses de antigüedad se imputa a pérdida y concluye el proceso.</li><li>3. Si el error tiene menos de tres meses de antigüedad, notifica a Facturación.</li></ol>
Facturación	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Revisa los datos del contrato y del plan.</li><li>5. Actualiza datos para que los valores no cobrados sean cobrados a partir de este momento.</li><li>6. Determina el monto no cobrado.</li><li>7. Analiza si el monto no cobrado es inferior al establecido por las políticas de atención al cliente.<ol style="list-style-type: none"><li>i. Si el monto es menor, se carga a la siguiente facturación.</li><li>ii. Si el monto es mayor, se podrá generar un Convenio de Pago.</li></ol></li><li>8. Notifica a Servicio al cliente.</li></ol>
Servicio al Cliente	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Notifica al Cliente que se han detectado valores no cobrados en una factura y que le serán cargados a la siguiente factura, o, que hay la posibilidad de optar por un convenio de pago, cuando esta última alternativa sea procedente, de acuerdo con las políticas de atención al cliente.</li></ol>

**6. DIAGRAMA**

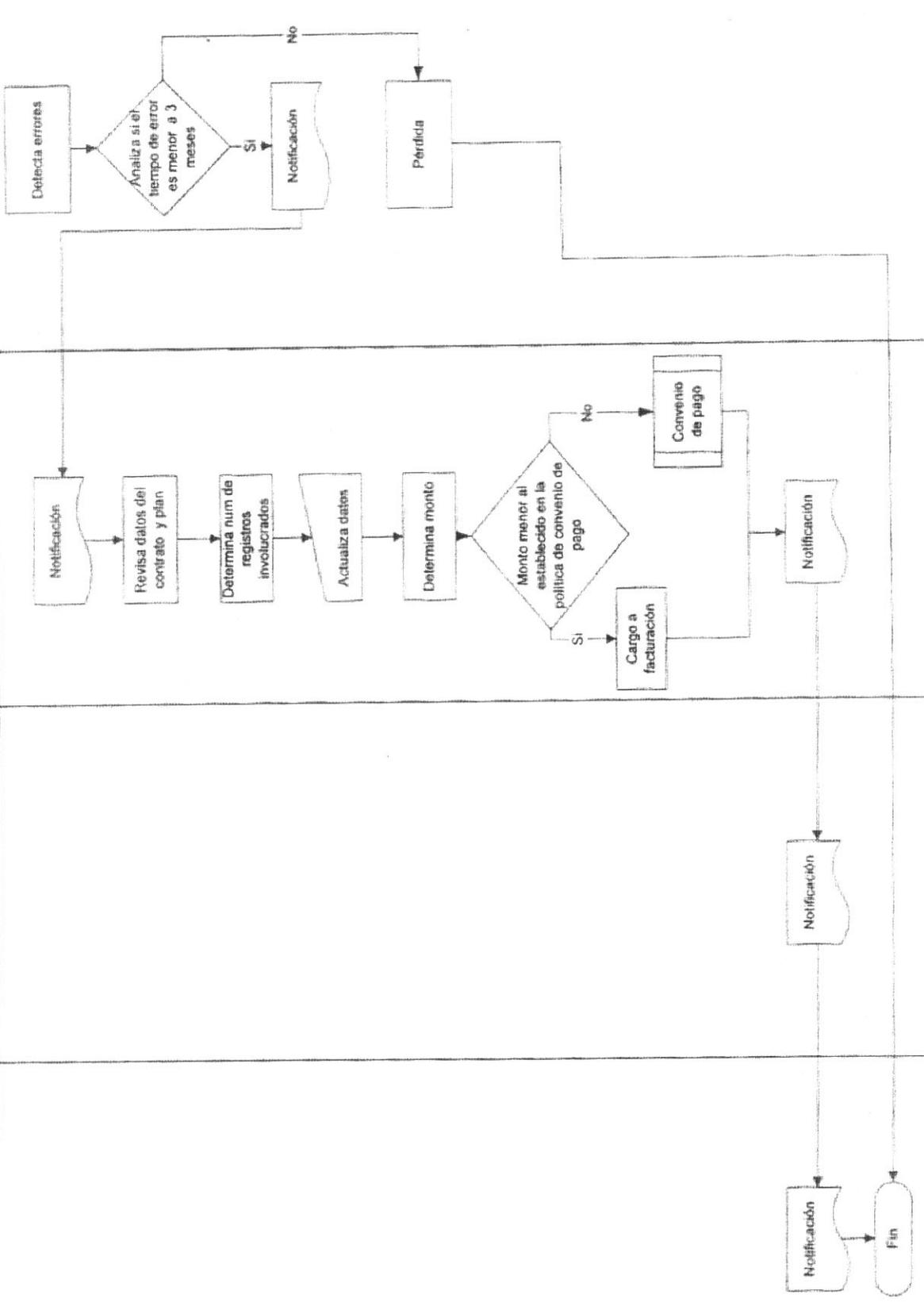
FACTURACION INC JECTA (VALORES NO COBRADOS DETECTADOS POR LINKOTEL

Supervisor de Facturación

Facturación

Servicio al Cliente

Cliente



<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
<b>Facturación incorrecta (valores cobrados en exceso, detectados por Linkotel)</b>	

*Antes. Valores en exceso, detectados por Linkotel*

### 1. OBJETIVO

#### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que Linkotel detecte valores cobrados en exceso en la facturación.

#### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

### 2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se detecten valores cobrados en exceso en la facturación.

### 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Facturación
- Supervisor de Facturación

### 4. POLITICAS

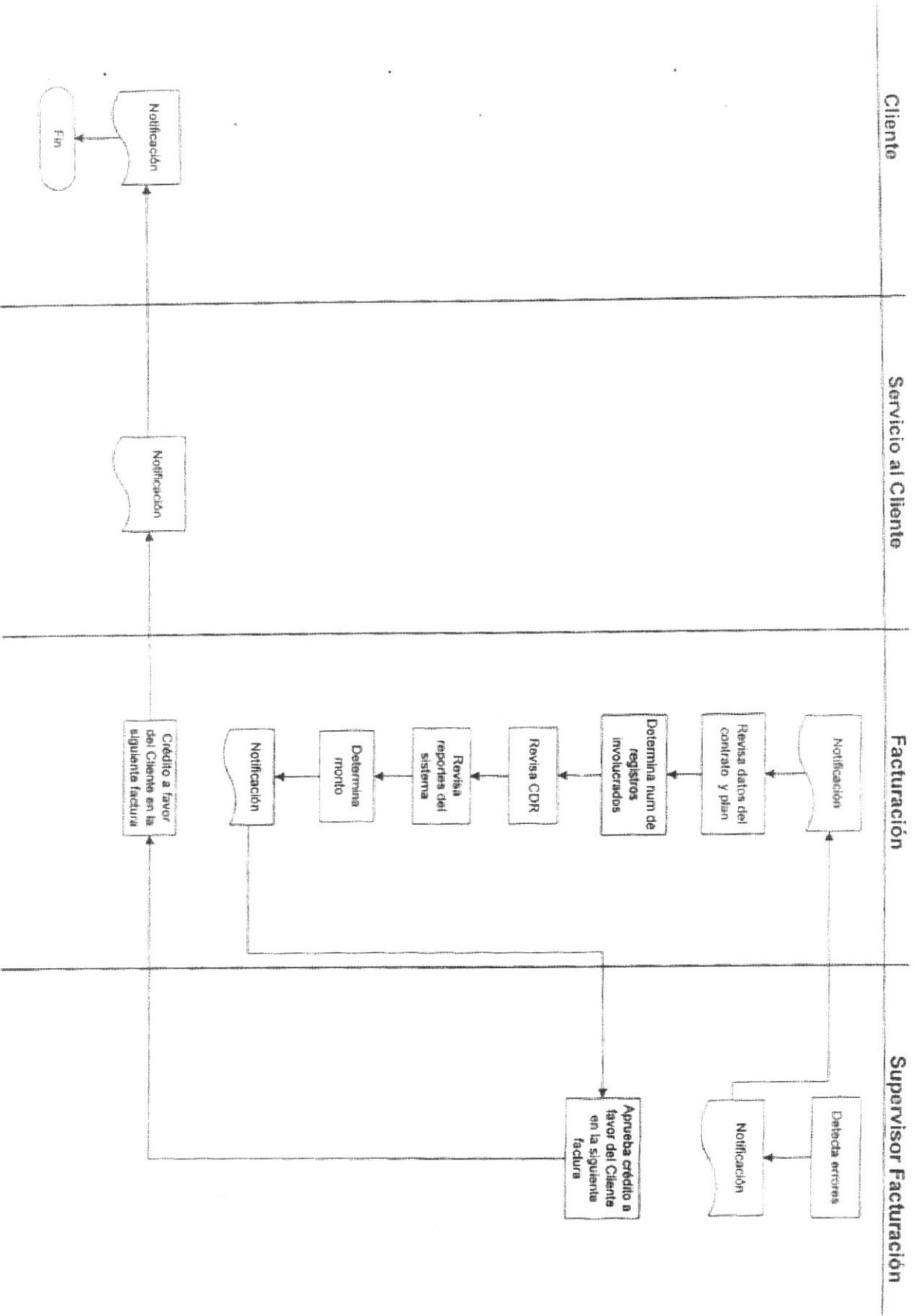
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se modifique una política de atención al cliente.
- El trámite, en caso de detectarse valores cobrados en exceso en la facturación, deberá ser procesado en un lapso máximo de 4 horas.
- En caso de existir una diferencia a favor del cliente, por los valores cobrados en exceso, se otorgará un crédito idéntico a dicha diferencia a favor del cliente, que se hará efectivo en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
Facturación incorrecta (valores cobrados en exceso, detectados por Linkotel)	

### 5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Supervisor de Facturación	1 Detecta los valores cobrados en exceso en las facturas, al realizar revisiones periódicas. 2 Notifica a Facturación.
Facturación	3 Revisa los datos del contrato y del plan. 4 Revisa los CDR. 5 Revisa los reportes de facturación del sistema. 6 Determina el monto cobrado en exceso. 7. Notifica al Supervisor de Facturación.
Supervisor de Facturación	8 Se registra en el sistema un crédito idéntico a la diferencia a favor del cliente, que constará en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. 9. Notifica a Servicio al Cliente.
Servicio al Cliente	10. Notifica al cliente que el reclamo ya ha sido procesado y que se le otorgará un crédito idéntico a la diferencia a su favor, en la factura inmediata posterior, como lo estipula el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

### 6. DIAGRAMA



## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que se reciban reclamos por fallas parciales o totales en el servicio.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de recibir reclamos por fallas parciales o totales en el servicio.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de que se produzca un reclamo por falla parcial o total del servicio.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

## 2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se reciba un reclamo por falla parcial o total del servicio.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Operaciones
- Facturación
- Técnico

## 4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se cambie una política del Área Técnica o de Atención al Cliente.
- El trámite, en caso de recibir reclamos por fallas parciales o totales en el servicio, deberá ser procesado en un tiempo máximo de 48 horas.
- Las pérdidas o costos para la solución de deficiencias técnicas que hayan ocasionado la falla parcial o total del servicio, y que sean imputables a la empresa, serán asumidas por ésta, de conformidad con el inciso tercero del Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Las pérdidas o costos para la solución de deficiencias técnicas que hayan ocasionado la falla parcial o total del servicio, y que sean imputables al Abonado, de acuerdo con el Informe Técnico elaborado por el encargado de solucionar la falla, deberán ser pagadas por el Abonado, de conformidad con el mismo inciso tercero del Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

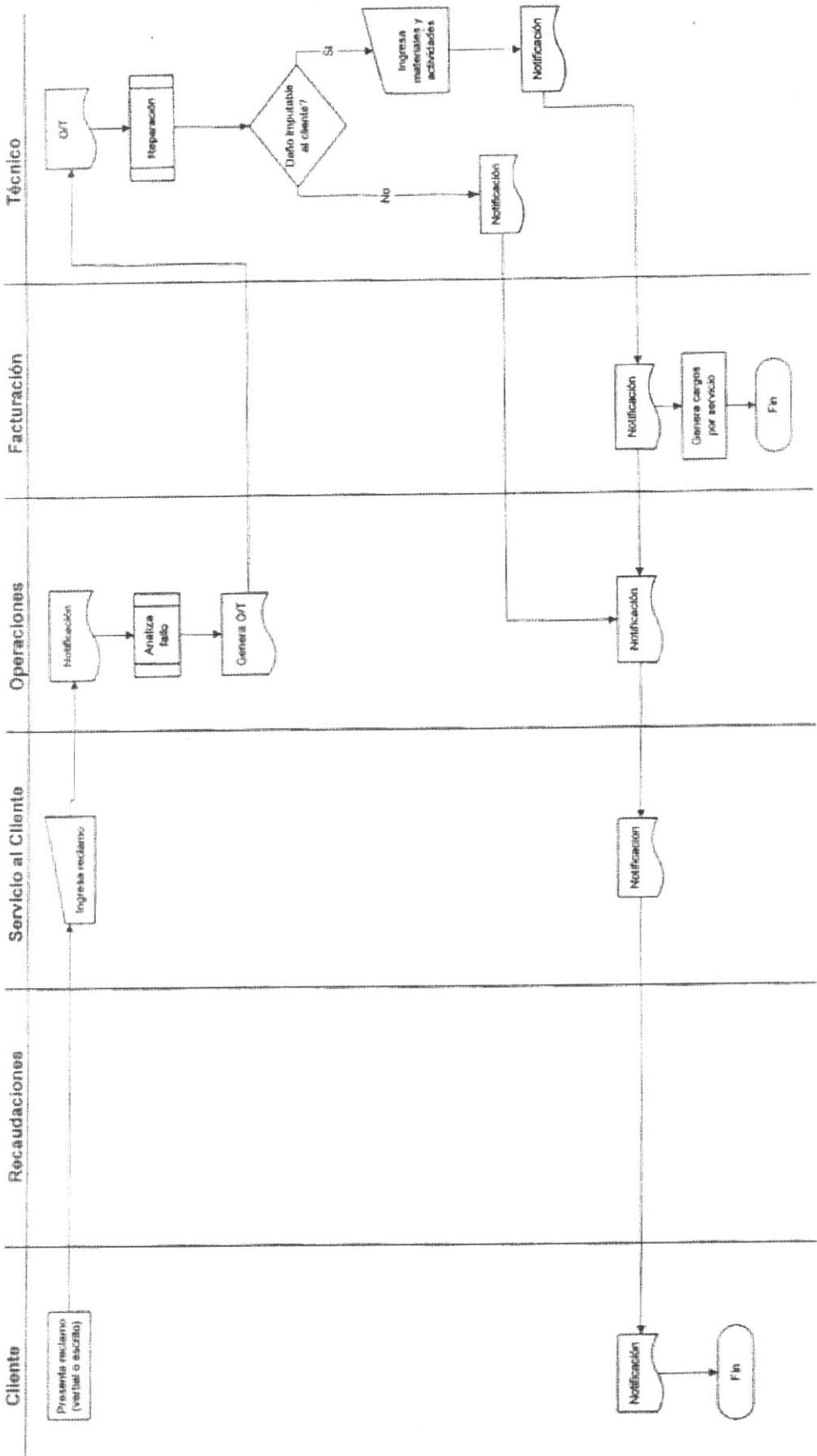
<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
Reclamos por Falla total o parcial del servicio	

### 5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta reclamo verbal o por escrito.
Servicio al Cliente	2. Ingresar el reclamo al sistema. 3. Notifica a Operaciones.
Operaciones	4. Analiza la falla. 5. Genera Orden de Trabajo 6. Envía Orden de Trabajo al Dpto. Técnico
Departamento Técnico	7. Resuelve el fallo. 8. Analiza si el fallo es imputable al cliente. 9. Si el fallo es imputable al cliente. i. Ingresar materiales, actividades y tiempo utilizados en arreglar el fallo ii. Notifica a Facturación.
Facturación	iii. Genera cargo por servicio técnico en la facturación. iv. Notifica a Servicio al cliente.
Departamento Técnico	10. Si el fallo no es imputable al cliente, notifica a Servicio al Cliente.
Servicio al cliente	11. Notifica al cliente que el problema está resuelto, y si el fallo es por causas imputables al abonado, le notifica los valores que le van a ser cobrados en la siguiente factura.

### 6. DIAGRAMA

RECLAMOS POR FALLA TOTAL O PARCIAL DEL SERVICIO



## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de este diagrama es indicar las rutas de acción en caso de que se reciban reclamos relacionados con el funcionamiento de los servicios adicionales.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Indicar qué acciones se deberán tomar en caso de recibir reclamos por el funcionamiento de los servicios adicionales.
- Indicar qué acciones deberá tomar el sistema en caso de que se produzca un reclamo por el funcionamiento de los servicios adicionales.
- Indicar políticas a seguir para manejar este tipo de problemas.

## 2. ALCANCE

El presente proceso se aplicará cuando se reciba un reclamo en relación al funcionamiento de los servicios adicionales.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplicará en las siguientes áreas:

- Servicio al Cliente
- Operaciones

## 4. POLITICAS

- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se produzca un cambio en la relación o configuración de los módulos del sistema o cada vez que se adicione un módulo al sistema.
- Este proceso deberá ser revisado cada vez que se cambie una política del Área de Operaciones o de Atención al Cliente.
- El trámite, en caso de recibir reclamos por fallas en los servicios adicionales, deberá ser procesado en un lapso menor a 1 día.

<b>LINKOTEL</b>	<b>Sistema de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas</b>
<b>Reclamos por el funcionamiento de los Servicios Adicionales</b>	

### 5. NARRATIVAS

Actor	Acción
Cliente	1. Presenta reclamo verbal o por escrito.
Servicio al Cliente	2. Ingresar el reclamo al sistema. 3. Revisa datos del contrato y del plan. 4. Analiza si el reclamo procede. 5. Si no procede <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Notifica al cliente que el reclamo no procede explicando el motivo.</li> </ul> 6. Si procede <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Revisa si el servicio reportado está activado               <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si no está activado.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Explica cómo activar el servicio.</li> <li>b) Notifica al cliente que el problema se debió a que el servicio no estaba activado.</li> </ul> </li> <li>ii. Si está activado.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verifica si el usuario sabe usarlo.</li> <li>b) Si no sabe usarlo.                       <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Explica al usuario cómo usarlo.</li> <li>b. Actualiza el reclamo con la explicación de cómo se resolvió.</li> </ul> </li> <li>c) Si sabe usarlo                       <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Notifica a Operaciones.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Revisa la central telefónica.</li> <li>c. Resuelve el problema en la central.</li> <li>d. Notifica a Servicio al Cliente.</li> </ul>
Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Notifica al cliente que el problema está resuelto.</li> </ul>

### 6. DIAGRAMA

