**UNIDAD DE DIAGNÓSTICO Y ATENCIÓN A DAÑOS**

1. Diagnosticar, crear reporte y enrutar las novedades de los servicios de voz, internet y televisión de los clientes residenciales y Pymes de la Unidas Estratégica de Negocios.
2. Probar y cerrar los reportes abiertos de los servicios de voz, internet y televisión después de haber sido gestionados.
3. Atender el soporte para cierre de instalaciones residenciales y pymes con las dependencias relacionadas y al personal que realiza reparaciones en terreno.
4. Realizar el monitoreo y diagnóstico sobre las plataformas de equipos y redes para detectar las alarmas que impacten los servicios de telecomunicaciones a cargo de la Unidad Estratégica de Negocios.
5. Generar los reportes (tickets), priorizarlos de acuerdo con su criticidad e impacto y efectuar el seguimiento de las acciones de solución escalando la situación a los niveles correspondientes.
6. Elaborar los informes de eventos detectados en el NOC/SOC evaluando los indicadores de acuerdos de nivel de servicio para la toma de acciones de ajuste necesarias.
7. Monitorear la prestación de servicios a los clientes corporativos, generar los reportes (tickets) priorizarlos de acuerdo con su criticidad e impacto el escalamiento y escalándolo a los niveles siguientes.
8. Diagnosticar, atender y escalar, cuando corresponda, las novedades del servicio de los clientes *Carrier*, VIP, SEM, Zonas WIFI y en general clientes corporativos de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos por la Unidad Estratégica de Negocios.
9. Normalizar la configuración de los servicios de Internet y valor agregado prestados a los clientes *Carrier*, VIP, SEM, Zonas WIFI y en general a los clientes corporativos de la Unidad Estratégica de Negocios.
10. Gestionar la reparación de los reportes por daños masivos de planta externa e interna que afecten a clientes corporativos y empresariales.
11. Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estatutarias, reglamentarias, así como las responsabilidades comunes a todas las dependencias de EMCALI E.C.E. E.S.P. definidas en la presente resolución que estén de acuerdo con su naturaleza.