



## Manual de procedimientos internos

Para reportar fallas de equipo de telefonía móvil

MPI-DTI-023

Revisión 1.0

# Procedimiento para reportar fallas equipo de telefonía móvil

## 1. Propósito

Pasos a seguir en caso de que suceda alguna clase de falla en el equipo de telefonía móvil asignado por la empresa.

## 2. Alcance

Todos aquellos usuarios de equipo de telefonía móvil asignado por la empresa.

## 3. Responsabilidades

- Usuario de un equipo de telefonía móvil asignado por la empresa.
- Dirección de Tecnología de Información.
- Operador / Proveedor del servicio de telefonía móvil.

## 4. Definiciones

- \* **Equipo.** Equipo de telefonía celular de cualquier marca y modelo.
- \* **Operador.** Compañía que brinda el servicio de telefonía celular.
- \* **Linea.** Número del servicio asociado a un Operador.
- \* **Falla.** Cualquier condición que provoque el mal funcionamiento del equipo de telefonía móvil.

## 5. Responsable de la revisión del procedimiento

## 6. Revisión del procedimiento

## 7. Documentos aplicables y/o anexos

## 8. Diagrama de flujo

## 9. Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	Determinar el operador de su servicio (AT&T, Telcel, Movistar), etc.
2	Usuario	En caso de ser AT&T marcar al *611 y reportar la falla con el mayor detalle posible
3	Usuario	En caso de ser Movistar reportar la falla al ejecutivo y/o al 01800 con el mayor detalle posible
4	Usuario	En caso de ser Telcel llamar a Atención Clientes Corporativos al 01800 y reportar la falla con el mayor detalle posible, tener a la mano el RFC de Link Conexión Aérea
5	Usuario	Para cualquiera de los casos anteriores, comunicar a la Dirección de Tecnología de Información todo aquello derivado del reporte de la falla y lo que les haya hecho saber el proveedor

## 10. Lista de distribución

### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpi/023?rev=1481916280>



Last update: **17/11/2021 16:26**