



## Manual de procedimientos internos

Para reportar fallas en equipo de telefonía móvil

MPI-DTI-023

Revisión 1.0

# Procedimiento para reportar fallas en equipo de telefonía móvil

## 1. Propósito

Los usuarios reporten al operador correspondiente 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

**Dirección Tecnología de Información**

## 6. Revisión del procedimiento

Este documento deberá ser sujeto a revisión cada vez que alguno de los operadores de telefonía móvil con los que se trabaja cambie su propio procedimiento de atención a clientes. Del mismo modo, en caso de que por así convenir a los intereses de TAR, se incorporase o se de de baja algún operador de telefonía móvil.

## 7. Documentos aplicables y/o anexos

## 8. Diagrama de flujo

## 9. Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	Determinar el operador de su servicio ya sea AT&T, Movistar o Telcel.
2	Usuario	En caso de ser AT&T marcar ya sea al *611 del mismo equipo, o de no ser posible usar la unidad, marcar al 01 800 2637906 y reportarles la falla describiendo la condición que se presenta con el mayor detalle posible, del mismo modo documentar el incidente enviando un correo al ejecutivo que atiende a TAR, Marco Antonio Rasgado a la dirección <b>mr836b@att.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan asignado, el seguimiento estará a cargo del usuario responsable de la línea.
3	Usuario	En caso de ser Movistar reportar la falla marcando al *612 desde el mismo equipo, o de no ser posible usar la unidad, marcar al 01 800 8888366 y reportarles la falla describiendo la condición que se presenta con el mayor detalle posible, del mismo modo documentar el incidente enviando un correo al ejecutivo que atiende a TAR, Arturo Trujillo a la dirección <b>arturo.trujilloortega.ext@telefonica.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan asignado, el seguimiento estará a cargo del usuario responsable de la línea.

Paso	Responsable	Descripción
4	Usuario	En caso de ser Telcel llamar a Atención Clientes Corporativos al 01 800 4800965 y reportar la falla, tener a la mano el RFC de Link Conexión Aérea (LCA111018A27) ya que es probable se les pregunte, del mismo modo documentar el incidente enviando un correo al área de Atención a Clientes Corporativos a la dirección <b>sercllicorptel6@mail.telcel.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan asignado, el seguimiento estará a cargo del usuario responsable de la línea.
5	Dir Tecnología de Información	Supervisar el proceso y brindar apoyo en caso de ser requerido así como cerciorarse que el equipo quede de nuevo totalmente operativo.

## 10. Lista de distribución

1. Dirección General
  1. Gerencia Jurídica
2. Dirección de Administración y Finanzas
  1. Gerencia de Recursos Humanos
3. Dirección Comercial
4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección de Operaciones
6. Dirección de Seguridad Operacional
7. Dirección de Tecnología de la Información

### 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=1485548242>

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