



Manual de procedimientos internos administrativos

Procedimiento para reportar fallas en equipo de telefonía móvil

MPIA-DTI-010

Revisión Original

Procedimiento para reportar fallas en equipo de telefonía móvil

1. Objetivo

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

1	Usuario	Determinar el operador de su servicio ya sea AT&T o Telcel.
2	Usuario	En caso de la línea sea operada por AT&T, marcar ya sea al *611 o 8003330611 donde el personal del Call Center de AT&T los apoyarán, considerar que será muy importante describir la falla con el mayor detalle posible, lo que coadyuvará a que les den solución. De ser un problema fuera del alcance del Call Center de AT&T, proceder a enviar un correo electrónico para atención de la Dirección de Tecnología de Información, a la dirección cluna@tarmexico.com describiendo la falla y citando la línea de la que se trata. Se hará lo necesario para que la línea que activa en un lapso no mayor a 48 horas.
3	Usuario	Si la línea que sufre el incidente es operada por Telcel, llamar a Atención Clientes Corporativos al 01 800 4800965 y reportarlo, procurando describir con el mayor detalle el caso, se sugiere tener a la mano el RFC de Link Conexión Aérea (LCA111018A27) ya que es probable se les pregunte este dato. En cualquier caso favor de documentar el incidente enviando un correo al área de Atención a Clientes Corporativos a la dirección sercliorptel6@mail.telcel.com con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com 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.
4	Usuario	Si por el motivo que fuese, el usuario sufre el robo o extravío del equipo asignado , invariablemente y de forma inmediata, se debe reportar via correo electrónico a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com citando la línea de la que se trata, así como la fecha y hora del incidente. Posteriormente se les contactará para hacerles saber qué es lo que procede, teniendo en cuenta que la reposición del equipo, es responsabilidad del propio usuario.

5	Dir Tecnología de Información	En caso de cualquier tipo de incidencia, brindar apoyo al Usuario. Registro y seguimiento de cada caso.
---	--	---

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/mpia/010?rev=1615581042>

Last update: **17/11/2021 16:27**