



Manual de procedimientos internos administrativos

Procedimiento para reportar incidencias con el uso de equipos de telefonía móvil

MPIA-DTI-010

Revisión 01

Procedimiento para reportar incidencias con el uso de equipos de telefonía móvil

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

| No. de Revisión | Emitido por | Autorizado por |
|-----------------|---|---|
| 01 | Camilo Luna / Director de Tecnología de Información | Víctor Manuel Landa Reyes / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad |

1.2. Registro de revisiones

| No. de Revisión | Fecha de la Revisión | Motivo de la Revisión |
|-----------------|----------------------|-----------------------|
| Original | Febrero 2018 | Edición original |
| 01 | Mayo 2021 | Actualización |

1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar el presente procedimiento es el Director de Tecnología de Información.

1.2.2. Criterio de la revisión

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.

1.3. Lista de distribución

1. Dirección General

2. Dirección de Administración y Finanzas
3. Dirección Comercial
4. Dirección Jurídica
5. Dirección de Mantenimiento
6. Dirección de Operaciones
7. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad
8. Dirección de Tecnología de la Información
9. Dirección de Cadena de Suministro
10. Gerencia de Recursos Humanos

2. Contenido

2.1. Definiciones y acrónimos

Equipo. Equipo de telefonía celular de cualquier marca y modelo.

Operador. Compañía que brinda el servicio de telefonía celular.

Línea. Número del servicio asociado a un Operador.

Incidencia. Cualquier condición que provoque el mal funcionamiento del equipo de telefonía móvil.

2.2. Objetivo

Procurar la disponibilidad del servicio de telefonía móvil, reportando cualquier clase de incidencia que pueda presentarse.

2.3. Alcance

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

2.4. Referencias

NA

2.5. Responsabilidades

2.5.1. Usuario de un equipo de telefonía móvil asignado por la empresa

1. Es responsable de reportar cualquier falla o incidente ocurrido con el equipo de telefonía móvil que

le ha sido asignado, en el entendido que la notificación de la falla de los equipos, representa el cuidado de las herramientas de trabajo.

2.5.2. Dirección de Tecnología de Información

1. Es responsable de brindar soporte a todo reporte hecho por usuarios de equipos de telefonía móvil, llevando un registro y seguimiento de cada caso.

2.5.3. Operador / Proveedor del servicio de telefonía móvil

1. Es responsable de brindar soporte a cualquier usuario de telefonía móvil que haga uso de sus servicios de línea telefónica.

2.6. Diagrama de flujo

NA

2.7. Procedimiento

| Paso | Responsable | Descripción |
|------|-------------------------------|--|
| 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 8001010288 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 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 enviar a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com describiendo el incidente así como el No de reporte que les haya asignado TELCEL para su registro y seguimiento. |
| 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. |

3. Documentos aplicables y/o anexos

NA

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=1633720664>



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