

[ANEXO 1]

Protocolo De Seguimiento De Fallas Para El Centro De Operaciones De La Red De Movilnet

**PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FALLAS PARA EL
CENTRO DE OPERACIONES DE LA RED DE MOVILNET**

ÍNDICE

Introducción.....	1
Remedy Service Desk	3
Procedimiento Para La Creación De Una Macro Para La Búsqueda De Trouble Tickets En Remedy	4
Casos Que Componen El Protocolo De Atención De Fallas	5
Clasificación De Los Casos Para El Protocolo De Atención De Fallas De La Coordinación De Seguimiento De Fallas	7
Lista De Siglas y Acrónimos	9
Seguimiento de Fallas Pending Parts.....	11
Seguimiento de Fallas Pending Informe de Origen.....	14
Seguimiento de Fallas Pending Seguimiento de Fallas.....	17
Seguimiento de Fallas Pending Alarmas No Generadas.....	20
Seguimiento de Fallas Pending Falsa Alarma.....	23
Seguimiento de Fallas Pending Registro de Activos.....	26
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Aplicaciones WEB.....	28
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Datos Inalámbricos.....	31
Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en MSC.....	34
Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en RBS.....	37
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Martis DXX/Focus.....	40
Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC por Contratistas.....	43
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de MSC.....	46
Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC por Mantenimiento.....	49
Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC con Otras Operadoras.....	52
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Software de MSC.....	55

Seguimiento de Fallas Recurrentes en Plataformas.....	58
Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Contratistas.....	60
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Enlaces de RBS.....	64
Seguimiento de Fallas Recurrentes de Fortuitos en RBS.....	67
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de RBS.....	70
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Interconexión de RBS.....	73
Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Mantenimiento.....	76
Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS con Otras Operadoras.....	79
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Software de RBS.....	82
Seguimiento de Fallas Recurrentes en la Red Corporativa.....	85
Seguimiento de Fallas Recurrentes en la Red de Datos.....	88
Seguimiento de Fallas Recurrentes en la Red Operacional.....	91
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Repetidores.....	94
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Rutas.....	97
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Servicios.....	100
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Servidores.....	103
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Telefonía.....	106

Introducción

El mercado móvil en Venezuela en los últimos años ha experimentado un crecimiento acelerado que ha impulsado a las empresas de telefonía celular a mantenerse actualizadas y, por ende, a renovar permanentemente sus herramientas tecnológicas, procesos globales; así como sus productos y servicios.

Desde su constitución, la empresa Telecomunicaciones Movilnet se ha caracterizado por ser la compañía de telefonía celular que cuenta con la más alta tecnología y la mayor diversidad en su catálogo de productos. Su orientación al servicio la mantiene en un proceso de mejora continua, dirigido a aumentar la efectividad y/o la eficacia de la organización a manera de alcanzar sus objetivos y políticas.

La Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas (VPOS) de la empresa se encuentra en proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2000. Dicha norma indica en sus cláusulas 4.1 y 4.2 que se debe documentar y estandarizar todos los procedimientos, especificaciones e instrucciones.

Dentro de las dependencias organizacionales de la VPOS empresa se encuentra la Dirección del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas, la cual se encarga de la detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular. En esta se encuentra la Gerencia de Monitoreo y Control que está constituida por las Coordinaciones de Control de Cambio, Monitoreo y Control y Seguimiento de Fallas la cual inició actividades en julio de 2006 y requiere la definición de un protocolo para la atención de fallas.

Para la elaboración del protocolo se pasó por un proceso de levantamiento de información, el cual estuvo comprendido por la recopilación de información de la estructura funcional y operacional de la plataforma de telefonía móvil de la empresa, de los mecanismos utilizados en el Centro de Operaciones de Redes y Sistemas para la atención de las fallas, se estudiaron también los requerimientos de las normas ISO 9001:2000 y el proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Para luego definir el protocolo de atención de fallas de la Coordinación de Seguimiento de Fallas, mediante la definición del universo de casos que lo componen y la clasificación de éstos.

Para la implementación del protocolo se requiere el uso de la aplicación Remedy Service Desk, que es un sistema de tickets utilizado para el registro de incidentes

ocurridos en los elementos de un sistema. Remedy cuenta con una base de datos donde se almacenan todos los componentes de la red, los usuarios y todos los datos que sean necesarios para la documentación de los incidentes. A continuación se explicará brevemente la herramienta Remedy y los procesos básicos en ésta para el desarrollo del protocolo.

Remedy Service Desk

Para el seguimiento de las fallas, la Gerencia del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas de Movilnet utiliza un sistema de tickets llamado Remedy Service Desk, el cual es una herramienta que permite registrar las condiciones que interrumpen los servicios y automatiza los procesos para la administración de la información de los incidentes en tickets de falla llamados Trouble Ticket.

La herramienta Remedy Service Desk tiene las siguientes características principales, utilizadas para registrar la información detallada de un incidente o falla:

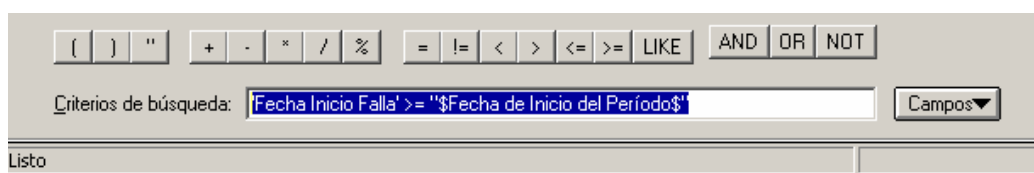
- Se maneja el uso de activos, lo que significa que se tiene una base de datos en Remedy donde están documentados cada uno de los elementos que componen de la red celular de Movilnet, clasificados en categoría, tipo e ítem. Por lo tanto al momento de presentarse una falla en el sistema, al Trouble Ticket Remedy se le relacionan él o los elementos involucrados en la misma.
- Registra las fechas de inicio y fin de los casos a manera de que se tenga el tiempo de afectación de los servicios.
- En el campo WORK LOG (*Registro del Trabajo*) se especifica la cronología desde el inicio de la falla hasta que el Trouble Ticket es cerrado.
- Tiene campos para indicar la región, el departamento y el sitio específico donde se produjo la falla (*Región, Site y Department*) además de indicar la gerencia y el personal responsable de la atención de la misma (*Group e Individual*). Esta información también está registrada en la base de datos de Remedy.
- Presenta un campo para la creación de TASKS (Tareas) las cuales son utilizadas para los casos en que la falla sea responsabilidad de otra compañía cuyos elementos están interconectados con los de la empresa, estas compañías son CANTV, Lucent, Ericsson y las otras operadoras de telefonía celular. Las tareas también son utilizadas para el control de la gestión de repuestos con la Gerencia de Repuestos y Logística de los Recursos y los COMs involucrados.
- Es posible la búsqueda de todos los Trouble Tickets creados mediante el uso de filtros y macros de acuerdo a la información contenida en cualquiera de sus categorías bien sea específica o variable. Esto para la localización de casos

en específico, cálculo de indicadores y realización de análisis estadísticos y de falla.

Procedimiento Para La Creación De Una Macro Para La Búsqueda De Trouble Tickets En Remedy

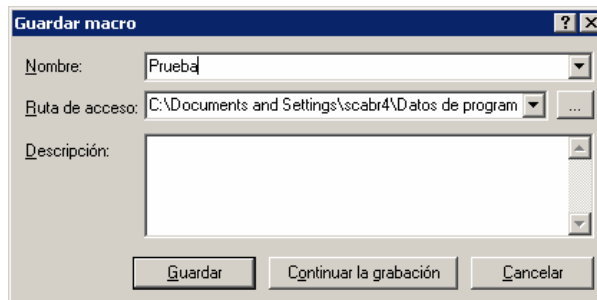
A continuación se explica el proceso para la creación de macros en la herramienta Remedy, ya que éstas son utilizadas en el protocolo de atención de fallas de la Coordinación de Seguimiento de Fallas, sin embargo se recomienda tener una breve introducción en el uso de Remedy Service Desk para la aplicación de las instrucciones de trabajo que componen el protocolo (Remedy Help Desk 6.0 Introducción para Usuarios¹).

- Una vez abierto el programa posicionarse en la pantalla donde desea hacerse la búsqueda.
- Seleccionar en el Menú *Ver*, la opción *Barra de búsqueda avanzada*. Se despliega entonces una barra en la parte inferior de la pantalla, en el campo *Criterios de búsqueda* se debe definir la consulta que se desea realizar.
- Se selecciona el campo filtro sobre el que se va a realizar la consulta, esto se logra haciendo clic sobre el nombre del campo o a través del botón *Campos* y el submenú *Campo*.
- Sobre el campo *Criterios de búsqueda* se encuentran los operadores lógicos que se pueden utilizar, por ejemplo: mayor que, menor que, igual a, entre otros.
- Para definir la búsqueda a realizar como una macro, ésta debe tener un campo variable, en ese caso se define el patrón de búsqueda como una variable, para lo cual debe colocarse el nombre de la variable entre el símbolo “\$”. Por ejemplo: “\$Fecha de Inicio\$”.



¹ Remedy Help Desk 6.0 Introducción para Usuarios / De Jongh Computing Systems. Venezuela, 2005. ___ 115 p

- Una vez definida la búsqueda se selecciona del menú *Herramientas* la opción *Grabar macro*; también puede llegar a esta opción a través del acceso rápido ctrl.+R o de la barra de macros.
- Seguidamente se presiona la opción *Buscar* y aparecerá la variable que se definió. Para poder grabar esta macro debe realizarse una búsqueda.
- Ejecutada la búsqueda puede seleccionarse a través del menú *Herramientas*, la opción *Grabar macro*; aparecerá la ventana emergente *Guardar macro*, donde deberá colocársele un nombre y si se quiere una descripción.



- Finalmente se presiona el botón *Guardar* para grabar la macro elaborada.

Casos Que Componen El Protocolo De Atención De Fallas

La Coordinación de Monitoreo y Control del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza la atención de fallas en la red celular desde el momento en que se presentan en el sistema hasta que dejan de afectar servicio. Estas fallas son documentadas en un Trouble Ticket en la herramienta Remedy Service Desk y una vez finalizada la misma el área de monitoreo y control coloca el Trouble Ticket en estado RESOLVED (*Resuelto*) y con esto queda registrada completamente la falla; esto se realiza para efectos de auditorias, análisis y elaboración de indicadores.

Existen casos en los que no es posible obtener toda la información de la falla al momento que culmina ya que el área responsable de solventarla puede indicarle al área de monitoreo y control que mantendrá los elementos afectados en observación a fin de determinar qué pudo ocasionar el problema o que necesita elaborar un informe detallado para determinar exactamente qué elementos se vieron afectados.

Sucede también que las fallas son resueltas con soluciones provisionales o solventadas en el sitio y en los sistemas donde se visualizan las alarmas las mismas quedan aún activas.

Existen casos en que se solicita la sustitución de un componente de la red (que no afecte servicio) y el trámite para el envío del repuesto se prolonga mas de un día, debido por ejemplo, a que dicho componente no se encontraba en el stock de la Gerencia de Repuestos y Logística de los Recursos.

Muchas veces estas fallas son recurrentes, y no existe un personal encargado de verificar que sean resueltas en su totalidad para que la red vuelva a operar correctamente.

Es para casos como estos que se definió que el Trouble Ticket sea colocado en status *Pending* (pendiente), para que la Coordinación de Seguimiento de Fallas gestione el caso con el personal correspondiente a fin velar porque la falla sea solventada en su totalidad.

En este sentido, se definieron 6 tipos de status con categoría *Pending* para una mayor eficiencia en la gestión de fallas por parte de la coordinación.

Parts (Repuestos).

Se refiere a aquellos casos en los que se espera la entrega de un repuesto por la Gerencia de Repuestos y Logística de los Recursos, los Trouble Tickets son colocados en este status para hacer seguimiento al envío y entrega del repuesto solicitado.

Informe De Origen.

Se aplica para los casos donde se espere el informe por parte del área resolutoria asociado al origen de falla. Estas áreas resolutorias pueden ser las gerencias responsables de la atención de la falla u otras operadoras que hayan estado involucradas en el incidente. Lo segundo puede ocurrir debido a que los elementos de dicha operadora están interconectados con la red celular de Movilnet como es el caso de CANTV, Digitel y Movistar o que el problema lo haya causado algún equipo que aún se encuentra en garantía por parte de los proveedores los cuales son Lucent y Ericsson.

Seguimiento De Fallas

Se refiere a los avisos de fallas tipificadas como de categoría baja que estén aún presentes pero no afectan servicio.

Alarmas No Generadas:

En este status se colocan aquellos Trouble Tickets referentes a fallas donde no se generaron las alarmas en los gestores utilizados por el área de monitoreo y control. Una vez solventada la falla el caso es pasado a la Coordinación de Seguimiento de Fallas para que se estudie y solucione la no aparición de la alarma en los gestores de monitoreo.

Falsa Alarma

Aplica a los casos donde se genera una alarma y el personal encargado de la atención del caso verifica que la misma es falsa, es decir, que los componentes de la red celular que se encuentran alarmados en los gestores de monitoreo están operando correctamente.

Registro de Activos

Fallas en donde no se puede culminar el Trouble Ticket por falta de algún activo, ítem o componente que no está almacenado en la base de datos de la herramienta Remedy.

Fallas Recurrentes

Además de los casos colocados en status *Pending*, la Coordinación de Seguimiento de Fallas se encarga de realizar el análisis de la red celular para tomar acciones correctivas en cuanto a fallas recurrentes.

Clasificación De Los Casos Para El Protocolo De Atención De Fallas De La Coordinación De Seguimiento De Fallas

Para la clasificación de los casos para el protocolo de atención de fallas, se estudió el universo de fallas gestionadas por el área de Monitoreo y Control y las prioridades con las que se manejan las mismas ya que aunque los casos con los que trabaja la Coordinación de Seguimiento de Fallas no implican afectación de servicio, perturba la gestión de Monitoreo y Control y la elaboración de indicadores y otros análisis que se realizan pos-falla. Por lo tanto, si bien se tomaron en cuenta las prioridades para saber la gravedad de todos los casos, fue necesario definir categorizaciones exclusivas para Seguimiento de Fallas.

Las tipificaciones se dividieron en prioridad alta, media y baja; además se tomaron los siguientes criterios para la clasificación de los Trouble Tickets que son pasados a la coordinación.

Los casos en los que se ve afectada la gestión de la Coordinación de Monitoreo y Control serán tomados como de prioridad alta, como es el caso de las alarmas no generadas y las alarmas falsas ya que se trata de información errónea que aparece o deja de aparecer en los gestores de monitoreo de alarmas. Así como también el análisis de las fallas recurrentes.

Los Trouble Tickets en donde se afecta la elaboración de indicadores y otros análisis que se realizan posteriores al cierre del Trouble Ticket, serán tomados como de prioridad media. Para este caso aplican los informes de origen y registro de activos ya que el Trouble Ticket no puede cerrarse hasta no tener toda la información referente a la falla.

Los otros casos como seguimiento de fallas y solicitud de repuestos se considerarán como de categoría baja. Es importante mencionar que los Trouble Tickets casos pasados a la coordinación por solicitud de repuesto, se referirán sólo a componentes que no impliquen afectación de servicio ya que las solicitudes para repuestos de componentes que desmejoran la calidad del servicio y la cobertura prestada, serán gestionadas por el área de Monitoreo y Control de principio a fin.

La clasificación de los casos a ser atendidos por la Coordinación de Seguimiento de Fallas se muestra en la siguiente tabla.

Caso	Categoría
Parts (repuestos)	Baja
Informe de origen	Media
Seguimiento de fallas	Baja
Alarmas no generadas	Alta
Falsa alarma	Alta
Registro de activos	Media
Fallas recurrentes	Alta

LISTA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

COM: Centro de Operación y Mantenimiento.

COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.

CSHI: Coordinación de Soporte a Herramienta e Integración.

DCOR: Dirección del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

GMC: Gerencia de Monitoreo y Control.

IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.

ISO: International Standard Organization (Organización Internacional de Estandarización).

ISF: Ingeniero de Seguimiento de Fallas.

MSC: Mobile Switching Center (Central de conmutación celular).

RBS: Radio Base Station (Estación Radio Base).

DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

VPOS: Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de los Trouble Tickets con tareas de solicitud de repuestos.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento a fallas en las que se solicita un repuesto al personal de Repuestos y Logística de Recursos O&M, registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket en Pending Parts.

8. Desarrollo:

El ISF realiza las siguientes actividades:

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending Parts**.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Parts.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**.

8.3. Transfiere y organiza la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, Work Log, fecha y hora de inicio y responsable.

8.4. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets.

8.5. Contacta al personal de Repuestos y Logística de Recursos O&M para verificar si el repuesto solicitado ha sido entregado.

8.6. En caso de ser afirmativo se procede a contactar personal solicitante del repuesto para confirmar la entrega del mismo. Se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.

8.7. De lo contrario el ISF establece una nueva fecha para la entrega del repuesto con el personal de Repuestos y Logística de Recursos O&M. Se actualiza el archivo de Excel y el Trouble Ticket Remedy con la nueva información.

8.8. Envía correo electrónico a la persona responsable de entregar el repuesto.

Nota 2: los correos enviados pueden ser escalados a los superiores de la persona responsable.

8.9. De acuerdo a las fechas establecidas en el archivo Excel se contacta el personal de Repuestos y Logística de Recursos O&M y personal solicitante para verificar la entrega del repuesto.

8.10. En caso de ser afirmativo se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.

8.11. De lo contrario se establece una nueva fecha para la entrega del repuesto con el personal de Repuestos y Logística de Recursos O&M.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

8.12. Actualiza el archivo Excel y Trouble Ticket Remedy con la nueva información, envía correo electrónico a la persona responsable de entregar el repuesto, con copia al Director y Gerente del área resolutoria, Director y Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los nuevos tiempos acordados.

8.13. Si el repuesto fue entregado al ISF finaliza la instrucción de trabajo, si no ir al 8.9 hasta que sea entregado el repuesto.

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de los Trouble Tickets cuyo origen de falla se desconozca.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento a fallas con origen desconocido registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.


7. Generalidades:

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket en Pending Informe de Origen.

8. Desarrollo:

El ISF realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0529
	Seguimiento de Fallas Pending Informe de Origen MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

- 8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending** Informe de Origen.
 - 8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.
 - 8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Informe de Origen.
 - 8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.
 - 8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**.
 - 8.3. Transfiere y organiza la información en archivo Excel.
- Nota 1:* Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, Work Log, fecha y hora de inicio y responsable.
- 8.4. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets.
 - 8.5. Contacta cada uno de los responsables descritos en el Work Log para la generación del informe de origen de la falla y planes de acción (de ser necesario). Se establece la fecha para la entrega del informe de origen y el ISF actualiza el archivo de Excel y el Trouble Ticket Remedy.
 - 8.6. Para los casos donde la resolución dependa de terceros, el ISF solicita el número de Ticket a la operadora así como la fecha de resolución para luego ser registrado en la tabla Excel y Trouble Ticket en Remedy.
 - 8.7. Envía correo electrónico a la persona responsable de generar el informe de origen de la falla.
- Nota 2:* los correos enviados pueden ser escalados a los superiores de la persona responsable de generar el informe.
- 8.8. De acuerdo a las fechas establecidas en el archivo Excel se contacta el personal para verificar la culminación del informe.
 - 8.9. En caso de ser afirmativo se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.
 - 8.10. De lo contrario se establece una nueva fecha para la generación y entrega del informe con el personal del área resolutoria.
 - 8.11. Actualiza el archivo Excel y Trouble Ticket Remedy con la nueva información, envía correo electrónico a la persona responsable de generar el informe, con copia al Director y Gerente del área resolutoria, Director y Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los nuevos tiempos acordados.
 - 8.12. Si el informe fue realizado y entregado, el ISF finaliza la instrucción de trabajo, si no ir al 8.8 hasta que sea entregado el informe.


Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Seguimiento de Fallas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0530 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas que no afectan servicio a ser resueltas en un lapso prolongado.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas que no afectan servicio y serán resueltas en un lapso prolongado, registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas que no afectan servicio en el COR.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket en Pending Seguimiento de Fallas.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0530
	Seguimiento de Fallas Pending Seguimiento de Fallas MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending** Seguimiento de Fallas.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Seguimiento de Fallas.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere y organiza la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, fecha y hora de inicio y responsable.

8.4. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets.

8.5. Contacta al Personal de Operaciones correspondiente para la resolución de la falla y se establece la fecha para la resolución; luego actualiza el archivo Excel y el Trouble Ticket Remedy.


8.6. Para los casos donde la resolución dependa de terceros, el ISF solicita el número de Ticket a la operadora así como la fecha de resolución para luego ser registrado en la tabla Excel y Trouble Ticket en Remedy.

8.7. Envía correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando la falla y los tiempos acordados con las áreas resolutorias.

8.8. De acuerdo a las fechas establecidas en el archivo Excel se contacta el personal para verificar si la falla fue resuelta.

8.9. En caso de ser afirmativo se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.

8.10. De lo contrario se establece una nueva fecha para la resolución de la falla con el Personal del área resolutoria. El ISF actualiza el archivo Excel y Trouble Ticket Remedy con la nueva información y envía correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a el Director y Gerente del área resolutoria, Director y Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los nuevos tiempos acordados.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Seguimiento de Fallas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0530 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8.11. Si la falla es resuelta fin de la instrucción de trabajo, si no ir al 8.9 hasta que finalice la falla.

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de alarmas no generadas en los gestores de alarmas del COR.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas de alarmas no generadas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a las fallas con alarmas no generadas en el COR.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket en Pending Alarmas No Generadas.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Alarmas No Generadas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0531 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecutar la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending** Alarmas No Generadas.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y seleccionar la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llenar los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Alarmas No Generadas.

8.1.1.3. Seleccionar todos los Trouble Ticket e ingresar al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecutar la exportación del archivo.

8.2. Guardar el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transferir y organizar la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, fecha y hora de inicio y responsable.

8.4. Contactar al Personal de Operaciones correspondiente para la resolución de la aparición de la alarma que se encuentra registrado en el Trouble Ticket y se establece la fecha para la resolución; luego actualizar el archivo Excel y el Trouble Ticket Remedy.

8.5. Enviar correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando la falla y los tiempos acordados con las áreas resolutorias.

8.6. De acuerdo a las fechas establecidas en el archivo Excel se contacta al personal para verificar si la falla fue resuelta.

8.7. En caso de ser afirmativo se realizarán pruebas de alarmas con IM&C y se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.

8.8. De lo contrario se establece una nueva fecha para la resolución con el Personal del área resolutoria. El ISF actualiza el archivo Excel y Trouble Ticket Remedy con la nueva información y envía correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a el Director y Gerente del área resolutoria, Director y Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los nuevos tiempos acordados.

8.9. Si la falla es resuelta fin de la instrucción de trabajo, si no ir al 8.7 hasta que finalice la falla.


Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Falsa Alarma MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0532 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de alarmas falsas presentadas en los gestores de alarmas del COR.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas con alarmas falsas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a las alarmas falsas presentes en el COR.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de Pending Falsa Alarma.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending** Falsa Alarma.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Falsa Alarma.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere y organiza la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes Nº de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, fecha y hora de inicio y responsable.

8.4. Contacta al Personal de Operaciones correspondiente para la resolución de la alarma falsa que se encuentra registrado en el Trouble Ticket y se establece la fecha para la resolución; luego actualiza el archivo Excel y el Trouble Ticket Remedy.

8.5. Envía correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando la falla y los tiempos acordados con las áreas resolutorias.

8.6. De acuerdo a las fechas establecidas en el archivo Excel se contacta el personal para verificar si la falla fue resuelta.

8.7. En caso de ser afirmativo se corrobora con IM&C que la alarma no este presente y se procede a documentar y cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia), luego se actualiza el archivo Excel.

8.8. De lo contrario se establece una nueva fecha para la resolución con el Personal del área resolutoria. El ISF actualiza el archivo Excel y Trouble Ticket Remedy con la nueva información y envía correo a la persona responsable de la resolución de la falla, con copia a el Director y Gerente del área resolutoria, Director y Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los nuevos tiempos acordados.

8.9. Si la falla es resuelta fin de la instrucción de trabajo, si no ir al 8.6 hasta que finalice la falla.


Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Registro de Activos MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0533 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de los Trouble Tickets de activos faltantes en la base de datos de Remedy.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento a fallas de activos faltantes registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- CSHI: Coordinación de Soporte a Herramienta e Integración.

6. Referencias:


IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket en Pending Registro de Activos.

8. Desarrollo:

El ISF realiza las siguientes actividades:

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Pending Registro de Activos MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0533 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Monitoreo y Control

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Pending y **Pending** Registro de Activos.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y seleccione la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición Pending Registro de Activos.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**.

8.3. Transfiere y organiza la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, descripción, categoría, ítems, department, Work Log, fecha y hora de inicio y responsable.

8.4. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets y selecciona la información referente a cuál es el activo faltante en la base de datos de Remedy.

8.5. Envía correo a la Coordinación Soporte a Herramienta e Integración (CSHI), solicitando la carga de los activos a la Aplicación Remedy.

8.6. La CSHI ejecuta la carga y envía correo a la CSF indicando que dicha carga fue realizada.

8.7. ISF actualiza el Trouble Ticket con el activo faltante.


8.8. Procede a cerrar el Trouble Ticket. Ver IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0501
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Aplicaciones WEB MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Aplicaciones WEB.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Aplicaciones WEB registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Aplicaciones WEB.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en las Aplicaciones WEB.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Aplicaciones WEB.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales aplicaciones tuvieron mayor recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de las aplicaciones seleccionadas.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en las aplicaciones mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en las aplicaciones y acuerda realizar una reunión con las áreas resolutorias para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Datos Inalámbricos.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Datos Inalámbricos registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Datos Inalámbricos.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Datos Inalámbricos.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Datos Inalámbricos MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0502 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los trouble ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- Datos Inalámbricos.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales datos inalámbricos tuvieron mayor recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de los datos inalámbricos seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los datos inalámbricos, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los datos inalámbricos y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Datos Inalámbricos
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0502

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en MSC MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0503 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en MSC causadas por problemas en el servicio eléctrico.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en MSC por problemas en el servicio eléctrico registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes Eléctricas en MSC.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes Eléctricas en las MSC.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0503
	Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en MSC MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- Eléctricas de MSC.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales compañías eléctricas causaron recurrencia de falla en las centrales de telefonía celular en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de las gerencias de conmutación responsables de las MSC afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de las gerencias de conmutación responsables de la atención de incidentes en las MSC y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en MSC
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0503

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0504 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en RBS causadas por problemas en el servicio eléctrico.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en RBS por problemas en el servicio eléctrico registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes Eléctricas en RBS.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes Eléctricas en las RBS.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes Eléctricas en RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0504 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- Eléctricas de RBS.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales compañías eléctricas causaron recurrencia de falla en las radio bases en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COMs responsables de las RBS afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COMs responsables de la atención de incidentes en las RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0505
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Martis DXX/Focus MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Martis DXX y Focus.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Martis DXX y Focus registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en los equipos Martis DXX y Focus.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Martis DXX/Focus.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Martis DXX/Focus MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0505 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- Martis DXX/Focus.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarde el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cual de los equipos tuvo recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de los equipos seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los mas afectados, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los mismos y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC por Contratistas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0506 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en MSC causadas por intervención de Contratistas.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en MSC por Contratistas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en las MSC por Contratistas.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en MSC por Contratistas.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC por Contratistas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0506 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- MSC - Contratistas.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales contratistas causaron recurrencia de falla en las centrales de telefonía celular en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de la contratista responsable, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de la contratista responsable y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes en MSC por Contratistas
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0506

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy

10. Anexos

No aplica

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0507
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de MSC MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Hardware de MSC.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las MSC registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las MSC.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las MSC.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0507
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de MSC MP-VPOS-DCOR-0037	Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-MSC-Hardware.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes Nº de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales componentes de hardware de las centrales de telefonía celular tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de la gerencia de conmutación responsable de las MSC mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de la gerencia de conmutación responsable de las MSC y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en MSC por Mantenimiento.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en MSC por Mantenimiento registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en las MSC por Mantenimiento.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en MSC por Mantenimiento.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en MCS por Mantenimiento MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0508 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- MSC -Mantenimiento.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.


8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales componentes de servicios auxiliares causaron recurrencia de falla en las centrales de telefonía celular en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de la gerencia de conmutación responsable de las MSC mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de la gerencia de conmutación responsable de las MSC y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en MCS por Mantenimiento MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0508 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes de componentes de Centrales Telefónicas de la Red de Telecomunicaciones Movilnet causadas por elementos pertenecientes a Otras Operadoras.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes con Otras Operadoras en las MSC registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes de MSC causadas por otras Operadoras.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes de MSC causadas por otras Operadoras.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-MSC-Operadoras

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.


8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a las columnas type e item, para establecer cuales operadoras y elementos de las mismas causaron recurrencia de fallas en componentes de centrales de telefonía celular Movilnet en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados. personal responsable de la atención de incidentes con Movilnet de estas operadoras

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes con Movilnet de estas operadoras, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes con Movilnet de estas operadoras y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes con Otras Operadoras MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0509 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0510
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Software de MSC MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Software de MSC.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en componentes de Software de las MSC registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en componentes de Software de las MSC.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en componentes de Software de las MSC.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-MSC-Software.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales componentes de software de las centrales de telefonía celular tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de las gerencias de conmutación responsables de las MSC mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de las gerencias de conmutación responsables de las MSC y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Plataformas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0511 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Plataformas.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Plataformas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en las Plataformas de Servicios Especiales.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Plataformas.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Plataformas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0511 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Plataformas

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales plataformas tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de las plataformas seleccionadas.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en las plataformas mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en las plataformas y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Contratistas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0512 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en RBS causadas por intervención de Contratistas.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en RBS por Contratistas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en las RBS causadas por Contratistas.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en RBS por Contratistas.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Contratistas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0512 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC- RBS - Contratistas.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.


8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales contratistas causaron recurrencia de falla en las radio bases en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de la contratista responsable, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de la contratista responsable y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Contratistas MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0512 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Enlaces RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0513 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Enlaces de RBS.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Enlaces de RBS registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Enlaces de RBS.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Enlaces de RBS.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Enlaces RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0513 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Enlaces.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales tipos de enlaces causaron recurrencia de falla en las radio bases en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de estas RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes de Fortuitos en RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0514 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes de Fortuitos en las RBS.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en componentes de Fortuitos en las RBS registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes de Fortuitos en las RBS.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes de Fortuitos en las RBS.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes de Fortuitos en RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0514 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Fortuitos.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a las columnas site y department para establecer cuales radio bases tuvieron recurrencia de casos fortuitos en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de las RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0515
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de RBS MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Hardware de RBS.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las RBS registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las RBS.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en componentes de Hardware de las RBS.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Hardware de RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0515 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Hardware.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales componentes de hardware de las radio bases tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de las RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en RBS por Interconexión.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en RBS por Interconexión registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en las RBS por Interconexión.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en RBS por Interconexión.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Interconexión.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítem, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales componentes de interconexión causaron recurrencia de falla en las radio bases en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de las RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes en Interconexión RBS
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0516

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Mantenimiento MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0517 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en RBS por Mantenimiento.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en RBS por Mantenimiento registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en RBS por Mantenimiento.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en RBS por Mantenimiento.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0517
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Mantenimiento MP-VPOS-DCOR-0037	Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Mantenimiento.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.


8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales componentes de servicios auxiliares causaron recurrencia de falla en las radio bases en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de las RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en RBS por Mantenimiento MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0517 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes de componentes de Radio Bases de la Red de Telecomunicaciones Movilnet causadas por elementos pertenecientes a Otras Operadoras.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes con Otras Operadoras en radio bases de Movilnet registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes de status Urgent y summary RBS-Operadoras.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en RBS, causadas por elementos pertenecientes a Otras Operadoras.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Operadoras

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a las columnas type e item, para establecer cuales operadoras y elementos de las mismas causaron recurrencia de fallas en Radio Bases Movilnet en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes con Movilnet de estas operadoras, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes con Movilnet de estas operadoras y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes con Otras Operadoras
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0518

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy

10. Anexos

No aplica

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Software de RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0519 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Software de RBS.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en componentes de Software de las RBS registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- COM: Centro de Operación y Mantenimiento.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en componentes de Software de las RBS.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en componentes de Software de las RBS.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Software de RBS MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0519 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-RBS-Software.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, region, site, department, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna item para establecer cuales componentes de software de las radio bases tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal de los COM's responsables de las RBS mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal de los COM's responsables de estas RBS y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en la Red Corporativa.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en la Red Corporativa registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en la Red Corporativa.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas recurrentes en la Red Corporativa.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Red Corporativa.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales elementos de la red corporativa tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de la red corporativa seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en la red corporativa, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en la red corporativa y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en la Red de Datos.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en la Red de Datos registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en la Red de Datos.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas recurrentes en la Red de Datos.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo	IT-DCOR-GMC-0521
	Seguimiento de Fallas Recurrentes en la Red de Datos MP-VPOS-DCOR-0037	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Red de Datos.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales elementos de la red de datos tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de la red de datos seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en la red de datos, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en la red de datos y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes en la Red de Datos
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0521

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en la Red Operacional.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en la Red Operacional registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en la Red Operacional.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas recurrentes en la Red Operacional.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresar a la Aplicación Remedy y realizar la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Red Operacional.

8.1.1.1. Ingresar al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales elementos de la red operacional tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de la red operacional seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en la red operacional, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en la red operacional y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.



Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Instrucción de Trabajo
Seguimiento de Fallas Recurrentes en La Red Operacional
MP-VPOS-DCOR-0037 Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular

IT-DCOR-GMC-0522

Revisión 00

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico
- RE-0145-Ticket Remedy

10. Anexos

No aplica

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Repetidores MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0523 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Repetidores.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Repetidores registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.


6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Repetidores.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas recurrentes en Repetidores.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Repetidores MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0523 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Repetidores.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales repetidores tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de los repetidores seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los repetidores mas afectados, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los repetidores y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Rutas.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Rutas registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Rutas.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas recurrentes en Rutas.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Rutas.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales rutas tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de las rutas seleccionadas.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en las rutas mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en las rutas y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Servicios.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Servicios registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Servicios.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Servicios.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Servicios

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales plataformas tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de las plataformas seleccionadas.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los servicios mas afectadas, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los servicios y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas


1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

 Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas	Instrucción de Trabajo Seguimiento de Fallas Recurrentes en Servidores MP-VPOS-DCOR-0037	IT-DCOR-GMC-0526 Revisión 00
	Detección, diagnóstico, solución de primera línea y gestión de fallas de la Red Básica Celular	

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Servidores.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Servidores registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Servidores.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de los Trouble Ticket de fallas recurrentes en Servidores.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Servidores

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin de falla y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales servidores tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de los servidores seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority médium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los servidores mas afectados, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los servidores y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

1. Cambios en la versión:

Modificaciones	Motivo de la modificación	Sección modificada
Emisión Inicial		

2. Objetivo:

El objetivo de esta instrucción de trabajo es establecer los pasos a seguir para el seguimiento de fallas recurrentes en Telefonía.

3. Alcance:

Esta instrucción de trabajo es aplicable al seguimiento de fallas recurrentes en Telefonía registradas en los Trouble Ticket de Remedy por los IM&C.

4. Responsable:

El garante del cumplimiento eficiente de esta instrucción de trabajo es el Coordinador de Seguimiento de Fallas.

5. Definiciones:

- IM&C: Ingeniero de Monitoreo y Control.
- ISF: Ingeniero de Seguimiento de fallas.
- CSF: Coordinador de Seguimiento de Fallas.
- COR: Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.
- DCOR: Dirección de Centro de Operaciones de Redes y Sistemas.

6. Referencias:

IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC.

7. Generalidades:

El ISF realiza el seguimiento directo a los Trouble Tickets de fallas recurrentes en Telefonía.

El CSF entrega un informe mensual a la DCOR, con el status de las fallas en Telefonía.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

8. Desarrollo:

El ISF del Centro de Operaciones de Redes y Sistemas realiza las siguientes actividades:

8.1. Ingresa a la Aplicación Remedy y realiza la búsqueda de los Trouble Ticket previamente creados, según IT-DCOR-GMC-0561 Creación, modificación y cierre de Ticket en Remedy GMC (ver referencia).

8.1.1. Ejecuta la búsqueda de los Trouble Ticket que se encuentran en **Status*** Resolved y **Summary*** GMC-Telefonía.

8.1.1.1. Ingresa al Menú Principal / Herramientas / Ejecutar macros (Ctrl+1) y selecciona la macro a utilizar.

8.1.1.2. Llena los parámetros de fechas (Inicio/Fin) que desea indicar, el sistema genera un listado con todos los Trouble Ticket que cumplen con la condición descrita en 8.1.1.

8.1.1.3. Selecciona todos los Trouble Ticket e ingresa al Menú Principal / Herramienta / Informe y ejecuta la exportación del archivo.

8.2. Guarda el archivo exportado con extensión **.csv**

8.3. Transfiere la información en archivo Excel.

Nota 1: Los campos que se pueden presentar en el archivo Excel son los siguientes N° de Trouble Ticket, summary, descripción, categoría, type, ítems, causa, priority, fecha de inicio y fin y responsable.

8.4. En el archivo Excel se procede a realizar filtros de acuerdo al campo priority (urgent, high, medium y low) para clasificar los Trouble Ticket según su prioridad.

8.5. Siguiendo la clasificación anterior, se realizan nuevos filtros de acuerdo a la columna type para establecer cuales servicios de telefonía tuvieron recurrencia de falla en el tiempo indicado.

8.6. Analiza el **Work Log** (Historial del diario) de cada uno de los Trouble Tickets de telefonía seleccionados.

8.7. Para los Trouble Ticket de priority medium y low con mayor recurrencia de fallas, el ISF envía correo al personal responsable de la atención de incidentes en los servicios de telefonía mas afectados, con copia a los Gerentes del área resolutoria, Gerente del COR y área de seguimiento, indicando los casos y solicitando la elaboración de planes de acción para evitar dicha recurrencia en el futuro.

8.8. Para los Trouble Ticket de priority urgent y high donde hubo mayor recurrencia de fallas, el ISF contacta al personal responsable de la atención de incidentes en los servicios de telefonía y acuerda realizar una reunión para establecer planes de acción con el objetivo de evitar que se repita dicha recurrencia.

8.9. Una vez fijados los planes de acción y las respectivas fechas en las que se procederá a solventar la(s) falla(s), el ISF realiza seguimiento para corroborar que se está cumpliendo con lo acordado en las reuniones hechas con las áreas resolutorias.

Dirección	Gerencia	Supervisión
Centro de Operaciones de Redes y Sistemas	Monitoreo y Control	Coordinación de Seguimiento de Fallas

1

9. Registros

- Correo Electrónico.
- RE-0145-Ticket Remedy.

10. Anexos

No aplica.