# ANEXO 3

**Procedimiento de Atención de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias**

**ANEXO 3**

**Procedimiento de Atención de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias**

## Introducción

Este anexo describe los procedimientos que deberán seguirse para la gestión de incidencias, mantenimiento correctivo (atención de fallas), mantenimiento preventivo (intervenciones programadas) y acceso de emergencia a la infraestructura compartida, por parte de la División Mayorista y/o de los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes.

Para ello, se definen los siguientes términos:

* **Emergencia:** asunto o situación que acontece de manera absolutamente imprevista, que requiere de una atención especial y que debe solucionarse lo antes posible.
* **Falla:** interrupción en la continuidad de los servicios provocada por un daño en uno o más elementos de la red.
* **Incidencia:** reporte que levantan los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes por un supuesto daño o interrupción en alguno de los servicios materia de la Oferta.

**Gestión de Incidencias**

Se refiere a la ejecución de todas aquellas órdenes planificadas y enfocadas a la atención, seguimiento y cierre de reportes de falla.

**Mantenimiento Correctivo**

Se refiere a la ejecución de actividades para localizar fallas y/o defectos observados en los equipos o instalaciones y corregirlos o repararlos.

Pone en condiciones de funcionamiento aquellos equipos y/o instalaciones que dejaron de funcionar o se encuentran dañados.

**Mantenimiento Preventivo**

Se refiere a las actividades destinadas a la conservación de equipos y/o instalaciones en operación, mediante la anticipada revisión y ejecución de trabajos que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad, su finalidad es prever el surgimiento de averías y/o fallas.

**Acceso de Emergencia a la Infraestructura Compartida**

Se refiere los accesos para atender emergencias en los servicios de compartición de infraestructura y equipos e instalaciones de la División Mayorista y/o de los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes.

## Contacto

Con la finalidad de atender los eventos que se presenten en los servicios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes podrán realizar sus solicitudes de acceso y levantar incidencias a través del SEG y en caso de falla a través de un medio alterno.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año. La información correspondiente a estos puntos de contacto deberá ser proporcionada en el momento en el que se suscriba el Convenio de Prestación de Servicios por parte del Concesionario (o Autorizado) solicitante y la División Mayorista, a efecto de que el Concesionario (o Autorizado) solicitante pueda dar seguimiento a la reparación de fallas y gestión de incidencias a través de dichos medios.

## Gestión de Incidencias

Los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes y la División Mayorista, podrá levantar y registrar incidencias, relacionadas con fallas o posibles fallas que:

* Afecten o puedan afectar los servicios de compartición de infraestructura.
* Se deban a deficiencias de los servicios de compartición de infraestructura y estén causando afectaciones a los servicios del usuario final.

Por esa razón, se dará seguimiento a las incidencias detectadas y reportadas por los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes y/o la División Mayorista, con el objetivo de advertir a los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes que pudieran resultar afectados; la solución a dichas incidencias puede o no ser responsabilidad de la División Mayorista (circunstancia que se precisará en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al “Concesionario Responsable”).

### 3.1. Procedimiento de Gestión de Incidencias

1. La División Mayorista o los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes levantan la incidencia a través del SEG o medio alterno.
2. La División Mayorista creará el registro de la incidencia y proporcionará a través del SEG el número de identificación de la misma al Concesionario (o Autorizado) solicitante.
3. La División Mayorista realizará el análisis de la información proporcionada en la incidencia, emitirá y notificará a través del SEG un diagnóstico:
4. Si la falla reportada en la incidencia es responsabilidad de la División Mayorista:

* La División Mayorista enviará al Concesionario (o Autorizado) solicitante un reporte que incluya la descripción de la falla, el método y tiempo de solución, y destinará los recursos técnicos y humanos para atender la falla en cuestión.
* Una vez que la falla reportada haya sido resuelta, la División Mayorista generará el reporte de atención a la incidencia y lo enviará al Concesionario (o Autorizado) solicitante.
* El Concesionario (o Autorizado) solicitante validará que la falla reportada en la incidencia haya sido atendida de forma exitosa, en cuyo caso podrá cerrar la incidencia. De lo contrario, podrá iniciar la conciliación de cierre de incidencias.

1. Si la falla reportada en la incidencia es responsabilidad del Concesionario (o Autorizado) solicitante:

* La División Mayorista enviará mediante el SEG al Concesionario (o Autorizado) solicitante un reporte que incluya la descripción de la falla, las pruebas que avalen la responsabilidad del Concesionario (o Autorizado) solicitante y la identificación del mismo.
* Si el Concesionario (o Autorizado) solicitante está de acuerdo con el diagnóstico y las evidencias presentadas por la División Mayorista, emitirá un reporte que incluya la descripción de la falla, el método y tiempo de solución (deberá informar si es necesario obtener accesos a edificios o si será necesario abrir pozos o realizar trabajos en postes o canalizaciones), y destinará los recursos técnicos y humanos para atender la falla en cuestión.
* Si el Concesionario (o Autorizado) solicitante no está de acuerdo con el diagnóstico y las evidencias presentadas por la División Mayorista, podrá iniciar el proceso de desacuerdo técnico. La División Mayorista destinará los recursos técnicos y humanos para atender la falla en cuestión, cuyos gastos serán pagados por el Concesionario (o Autorizado) solicitante a la División Mayorista en caso de que se demuestre que la falla es imputable al Concesionario (o Autorizado) solicitante.
* La División Mayorista validará que la falla reportada en la incidencia haya sido atendida de forma exitosa, en cuyo caso podrá cerrar la incidencia. De lo contrario, podrá iniciar la conciliación de cierre de incidencias.

### 3.2. Cierre de incidencias

El responsable (Concesionario (o Autorizado solicitante o la División Mayorista) notificará a la parte afectada cuando la falla haya sido solucionada; si el afectado acepta la solución de la incidencia (solución satisfactoria), deberá solicitar el cierre de la misma mediante SEG o por medio alterno en caso de falla de éste.

Cuando alguna de las partes esté en desacuerdo con las acciones realizadas, deberá iniciar el procedimiento de conciliación de cierre de incidencias.

### 3.3. Conciliación de Cierre de Incidencias.

Cuando alguna de las partes esté en desacuerdo con las acciones realizadas, deberá iniciar el procedimiento de conciliación de cierre de incidencias con el fin de deslindar la responsabilidad de la falla y resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia, incluyendo las siguientes:

1. Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
2. Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
3. Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.

* Cuando el responsable, ya sea el Concesionario (o Autorizado) solicitante o la División Mayorista realice el cierre de incidencia, la parte afectada deberá informar al responsable su desacuerdo sobre dicho cierre.
* El responsable analizará la información proporcionada por el afectado.
* El responsable enviará y/o solicitará al afectado cuando sea necesario la información que permita deslindar responsabilidades y resolver las discrepancias encontradas.
* El responsable y el afectado realizarán el cierre de la incidencia una vez que lleguen a un acuerdo.

En caso de no lograr un acuerdo, se dará inicio al proceso de desacuerdos.

Para todos los casos en los que los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes hayan originado una incidencia y la falla reportada en la misma sea declarada imputable al Concesionario (o Autorizado) solicitante, éste deberá pagar a la División Mayorista por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

De la misma forma, si la División Mayorista llegase a imputar fallas al Concesionario (o Autorizado) solicitante y éste demostrará lo contrario, la División Mayorista deberá pagar al Concesionario (o Autorizado) solicitante por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

Cualquier eventualidad relacionada con el Concesionario (o Autorizado) solicitante o causas externas a la División Mayorista debidamente justificadas que impliquen detener la contabilización del tiempo para la atención y seguimiento de la incidencia en el proceso de solución de la misma, será comunicada al Concesionario (o Autorizado) solicitante y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.

## Procedimiento para Mantenimiento Correctivo

### 4.1. Verificación previa al reporte de falla

Antes de levantar una incidencia los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes y la propia División Mayorista deberán comprobar previamente que la falla reportada no es debida a un error en su propia red, por ejemplo:

* Mal funcionamiento de los propios elementos de red.
* Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones propias o de sus clientes.
* Configuración incorrecta de los parámetros de red.
* Equipos de fuerza apagados o sin energía eléctrica en sitio.

Cualquier registro de incidencia ajeno al alcance de los servicios de la Oferta de Compartición que no esté relacionado con un daño en la infraestructura propiedad de la División Mayorista y esté debidamente justificado se considera una falla imputable al Concesionario (o Autorizado) solicitante o de caso fortuito o fuerza mayor.

### 4.2. Reporte de falla

Al levantar una incidencia a través de uno de los puntos de contacto definidos, los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes y la División Mayorista deberán informar concretamente la falla, y proporcionar los siguientes datos:

* Nombre de quien reporta el servicio, Concesionario (o Autorizado) solicitante.
* Nombre de la persona que reporta el servicio.
* Teléfonos de contacto (principal y alternativo).
* Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
* Tipo de incidencia.
* Descripción de la falla.
* Prioridad de atención (prioridad urgente se refiere a una afectación total; las demás afectaciones tendrán menor prioridad).
* Referencia geográfica del sitio donde se encuentra la falla de infraestructura (domicilio).

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la incidencia, ésta quedará registrada en el SEG con fecha y hora de captura y se proporcionará al (los) Concesionarios (o Autorizados) solicitantes afectado(s), un NIS asociado a este reporte de incidencia para su seguimiento.

### 4.3. Resolución de fallas

El responsable de la falla ya sea el Concesionario (o Autorizado) solicitante, o la División Mayorista realizará las actividades necesarias para dar solución a la misma; en caso de no cumplir con la fecha y horario comprometidos, el responsable notificará dicha situación a la parte afectada, indicando el estatus de la misma, así como una fecha y horario compromiso nuevos.

Una vez resuelta la falla por parte del responsable, éste notificará a la parte afectada la resolución de la misma.

La parte afectada verificará que la falla haya sido corregida y el servicio restablecido, en cuyo caso cerrará en el SEG o mediante un medio alterno en caso de falla del SEG el reporte de incidencia. De lo contrario indicará la descripción de la falla persistente y procederá a realizar el escalamiento.

Cualquier eventualidad debidamente justificada que impliquen detener la contabilización del tiempo de la incidencia en el proceso de solución de la misma, será comunicada a la parte afectada y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.

### 4.4. Procedimiento de Escalamiento para Resolución de Fallas

Cuando alguna de las partes esté en desacuerdo con las acciones realizadas, se podrá iniciar el procedimiento de escalamiento de fallas con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia.

El escalamiento podrá hacerse solo para incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, el procedimiento de escalamiento se iniciará vía telefónica.

Los Concesionarios (o Autorizados) solicitantes y la División Mayorista proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento, según el formato incluido a continuación. Las personas responsables de cada nivel de escalamiento tendrán una disponibilidad de 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Matriz de Escalamiento del Concesionario (o Autorizado) solicitante.** | | **Tiempo de Respuesta** |
| **Nivel 1** | **Contacto** | **24 horas** |
|  | Correo:  Tel.  Celular: |  |
| **Nivel 2** | **Contacto** | **48 horas** |
|  | Correo:  Tel.  Celular: |  |

### 4.5. Plazos para la solución de fallas

Las fallas se resolverán de acuerdo a los siguientes plazos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Falla Puntual** | **Desastre Natural, Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor\*** |
| Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres | 8 horas (en horario no laboral el tiempo se incrementará un 50%) | Tiempo dependiente de las causas que generaron la falla |
| Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos | 8 horas (en horario no laboral el tiempo se incrementará un 50%) |

Se debe considerar los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

\* Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor, no serán consideradas para la medición de niveles de calidad, se atenderán con la mayor diligencia y se destinarán los recursos técnicos y humanos necesarios para atender la falla en cuestión.

### 4.6. Procedimiento de Accesos a Infraestructura Compartida por Falla en los elementos de red del Concesionario Solicitante o Emergencia:

1. El Concesionario (o Autorizado) solicitante levantará la incidencia a través del SEG o mediante un medio alterno en caso de falla de éste, en el cual indicará que requiere acceso a la infraestructura de la División Mayorista por falla en sus elementos de red, señalando los datos que permitan identificar al personal que ingresará y el lugar de acceso.
2. La División Mayorista le proporcionará a través del SEG el folio correspondiente a dicho incidente.
3. En caso de tratarse de una emergencia el acceso deberá darse de forma inmediata.
4. Si se tratase de una falla, en un plazo máximo de 3 horas se proporcionará a través del SEG al Concesionario (o Autorizado) solicitante la confirmación del acceso solicitado y los datos del contacto por parte de la División Mayorista.
5. La División Mayorista asignará la inspección correspondiente y el Concesionario (o Autorizado) solicitante coordinará la ejecución de sus trabajos con el inspector asignado.
6. El Concesionario (o Autorizado) solicitante informará a la División Mayorista a través del SEG que ha concluido los trabajos para que la División Mayorista liquide el incidente.
7. Una vez que el Concesionario (o Autorizado) solicitante notifique la conclusión a través del SEG, la División Mayorista dará por cerrada la incidencia, la División Mayorista facturará por los gastos incurridos por su personal.
8. El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. Aquellos que se reciban después de estos horarios, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

## Procedimiento para Mantenimiento Preventivo

Ambas partes, tanto el Concesionario (o Autorizado) solicitante como la División Mayorista se comprometen a comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que involucren los servicios de la otra parte. Las intervenciones programadas se acotan a los siguientes servicios:

* Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.
* Servicio de Uso de Espacios Físicos.

### 5.1. Procedimiento para el trámite de acceso a infraestructura para intervenciones programadas del Concesionario (o Autorizado) solicitante

1. Cuando el Concesionario (o Autorizado) solicitante requiera realizar actividades de mantenimiento preventivo sobre el cableado y elementos instalados en la infraestructura propiedad de la División Mayorista, deberá enviar su solicitud de intervención programada a través del SEG, con un mínimo de 3 (tres) días hábiles de antelación. La solicitud deberá incluir los siguientes datos:

* NIS que ampara la infraestructura a intervenir.
* Programa de actividades, detallando horarios, fechas, indicando el tramo de la ruta a trabajar y los planos correspondientes.
* Descripción de las afectaciones.
* Duración de la intervención.
* Nombre del responsable por parte del Concesionario (o Autorizado) solicitante y teléfonos de contacto.

1. La División Mayorista en un plazo no mayor a 3 días hábiles confirmará a través del SEG al Concesionario (o Autorizado) solicitante la aceptación de la fecha y horarios de ejecución de los trabajos solicitados, o en su defecto propondrá al Concesionario (o Autorizado) solicitante una nueva fecha u horario.
2. El Concesionario (o Autorizado) solicitante notificará la aceptación del horario solicitado y en caso de no poder atender la solicitud de mantenimiento en el horario solicitado, deberá informar la fecha en que se podrán realizar los trabajos que no sobrepase 2 días de la fecha solicitada.
3. Los permisos que se lleguen a requerir con el Municipio u otras dependencias Gubernamentales para la realización de los trabajos los deberá gestionar el Concesionario (o Autorizado) solicitante con la entidad Gubernamental correspondiente.
4. Una vez que el Concesionario (o Autorizado) solicitante ha concluido la intervención, deberá notificar a la División Mayorista a través del SEG para que valide que no han sido ocasionados daños a su infraestructura.
5. Finalizados los trabajos de validación de ausencia de daños, la División Mayorista realizará el cobro de los gastos incurridos durante la intervención programada.

### 5.2. Procedimiento para intervenciones programadas de la División Mayorista

Cuando la División Mayorista realice intervenciones programadas dará aviso, mediante el SEG, al (los) Concesionarios (o Autorizados) solicitantes cuando se vea involucrada su infraestructura, con 10 días de anticipación, señalando:

* NIS asociado a la intervención, para su seguimiento.
* Descripción de los trabajos.
* Ubicación de los trabajos.
* Posibles afectaciones.
* Duración estimada de los trabajos y de las posibles afectaciones.