

Manual Accesos INDE-ENERGuate

v1.0

Índice

Contenido

Manual Accesos INDE-ENERGuate v1.0	1
Índice	2
Manual Accesos INDE-ENERGuate	3
Accesos INDE-ENERGuate	4
Proceso Accesos INDE	4
Redacción del correo INDE	4
Proceso Accesos ENERGUATE.....	7
Redacción del correo INDE	7
Conclusión	10

Manual Accesos INDE-ENERGuate

Bienvenido al Manual Accesos INDE-ENERGuate. Este documento ha sido creado con el propósito de proporcionarte información detallada y orientación sobre la diligencia de los Accesos INDE-ENERGuate. Aquí encontrarás instrucciones claras, consejos prácticos y recursos útiles para realizar el diagnóstico de los casos abierto por los clientes.

Nuestro objetivo es facilitarte el acceso a la información esencial que necesitas para la solicitud de Accesos INDE-ENERGuate de manera eficiente y efectiva. Ya seas un principiante en este campo o alguien con experiencia, este manual está diseñado para ser una herramienta valiosa que te ayudará a alcanzar el óptimo uso del Auto diagnóstico.

Antes de comenzar, te invitamos a familiarizarte con la estructura de este manual. Hemos organizado el contenido de manera lógica y secuencial para que puedas avanzar de manera fluida a través de los diferentes temas y secciones. Además, hemos incluido ejemplos prácticos, ilustraciones y consejos prácticos para enriquecer tu comprensión y experiencia.

Recuerda que este manual es una herramienta viva y siempre en evolución. Estamos comprometidos a mantenerlo actualizado con las últimas tendencias y mejores prácticas. Siempre apreciamos tus comentarios y sugerencias para mejorar nuestro contenido y hacerlo aún más útil para ti.

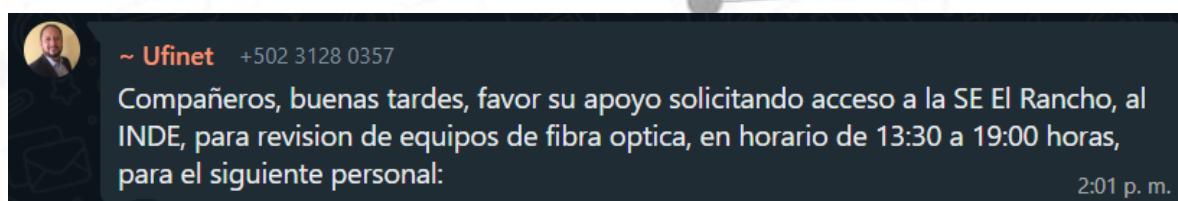
Sin más preámbulos, te invitamos a sumergirte en este manual y aprovechar al máximo la información que contiene.

Accesos INDE-ENERGuate.

- En este manual conoceremos sobre los diferentes tipos de accesos que nos solicitan en el área de Customer Care Analyst, entre ellos las solicitudes de accesos en el chat de Averías Guatemala en WhatsApp y que debe realizar la persona asignada en la atribución de Chats, Vips & Proactivos, a continuación, conoceremos los tipos de accesos y cuál es el proceso para cada uno.

Proceso Accesos INDE

- En primer lugar, tenemos las solicitudes realizadas a él inde, que las encontramos de la siguiente manera:



- Con la información suministrada daremos continuación a la gestión a los accesos solicitados, se adjunta accesos a la carpeta de [Formatos Accesos & Brigadas](#) donde se encuentran las herramientas necesarias para la gestión de este proceso.

Redacción del correo INDE

- Al momento de redactar el correo tener en cuenta la siguiente información

1. CUALQUIER HORARIO:

Para: jefeturno@etcee.com.gt,
CC: jefeturno@etcee.com.gt, noclatam@ufinet.com, porellana@ufinet.com,
jalburez@ufinet.com, ezuncar@ufinet.com, wfernandezq@ufinet.com

2. ASUNTO:

INGRESO EMERGENTE 0001 SSEE ____ DIA MES AÑO

3. SCRIPT:

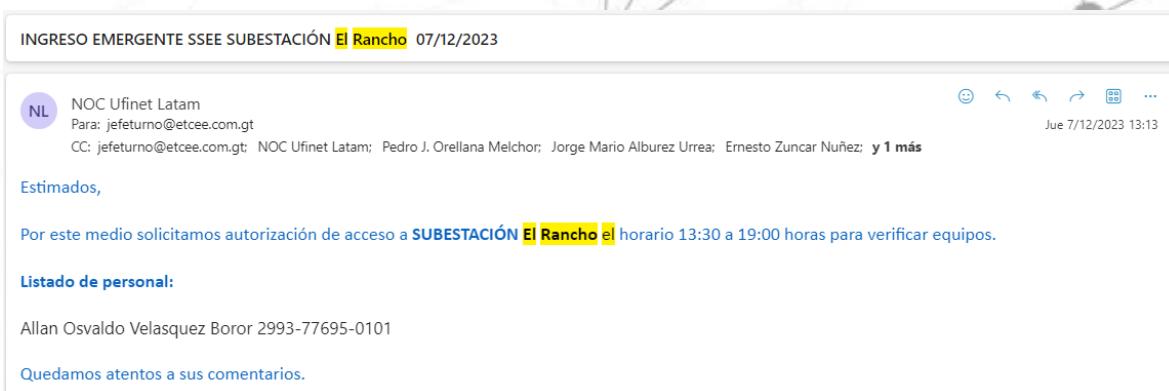
Estimados,

Por este medio solicitamos autorización de acceso a Subestación _____ en el horario de 00:00 a 0:00 horas para realizar mediciones reflectrométricas por corte de fibra reportado.

(Listado de personal)

Quedamos atentos a sus comentarios.

4. Al finalizarla redacción tendremos el siguiente correo (Ejemplo).



INGRESO EMERGENTE SSEE SUBESTACIÓN **E Rancho** 07/12/2023

NL NOC Ufinet Latam
Para: jefeturno@etcee.com.gt
CC: jefeturno@etcee.com.gt; NOC Ufinet Latam; Pedro J. Orellana Melchor; Jorge Mario Alburez Urrea; Ernesto Zuncar Nuñez; y 1 más

Jue 7/12/2023 13:13

Estimados,

Por este medio solicitamos autorización de acceso a **SUBESTACIÓN E Rancho** el horario 13:30 a 19:00 horas para verificar equipos.

Listado de personal:

Allan Osvaldo Velasquez Boror 2993-77695-0101

Quedamos atentos a sus comentarios.

5. Finalizado el envío de el correo a el área correspondiente procedemos a responder por WhatsApp con captura de pantalla del acceso solicitado, como se ve en el siguiente ejemplo.



6. En algunos casos, nos solicitaran validar el acceso solicitado con el personal de turno de la subestación, y procedemos a validar con el siguiente número, y se confirma en el chat que ya están validados.

Favor de validar los acceso, el personal ya se encuentra en subestación, pero no tiene ingreso aun

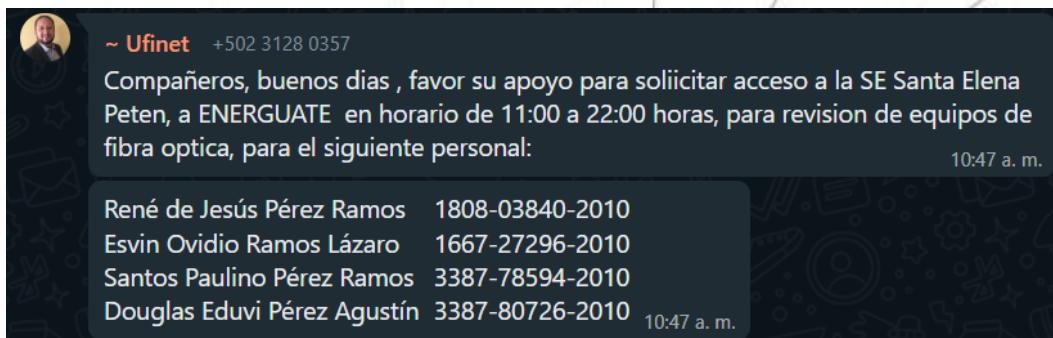
9:12 p. m.

- **NUMERO JEFE DE TURNO:**

950266434212

Proceso Accesos ENERGuate

- En Segundo lugar, tenemos las solicitudes realizadas a Energuate, que las encontramos de la siguiente manera, en estos casos cambia algunos procesos, los cuales conoceremos.



- Con la información suministrada daremos continuación a la gestión a los accesos solicitados, se deberá validar el listado de las brigadas las cuales se requieren al momento de solicitar el acceso, se adjunta accesos a la carpeta de [Formatos Accesos & Brigadas](#) donde se encuentran las herramientas necesarias para la gestión de este proceso.

Redacción del correo INDE

- Para esta solicitud se deben adjuntar dos archivos, el siguiente Excel es el que se diligencia y guardar una copia en formato PDF, se adjunta accesos a la carpeta de [Formatos Accesos & Brigadas](#) donde se encuentran las herramientas necesarias para la gestión de este proceso.

SOLICITUD DE INGRESO EMERGENTE

(PE.2824.GT-OR) FO.01 V.1

Subestación:Santa Elena Petén			
Persona Autorizada	Inicio Estimado (Fecha y hora)	Fin Estimado (Fecha y hora)	Descripción Actividad a Realizar
NOMBRE/DPN: Jose Alberto Meza13986.0101 Walter Alvaro Lopez2467 23864 1702 Jose Eduardo Transito287 07451 1904 Dennis Enriquez Martinez0912 23864 2000 Ruben Armando Lopez2467 23864 1703 Bernardino Lopez Mendez2467 23864 1709 Nelly Fidel Amador Espinoza2364 09302 1704	24/11/2023 14:00	23-nov-23 23:00	verificar equipos de fibra
Jefe de Turno Jefe de Turno Centro de Operaciones de la Red - COR-			
<small>Este formato es remitido a los correos jefeturno@etcee.com.gt y operador1@etcee.com.gt, al momento de identificar la necesidad de ingresar a alguna subestación de la Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica -ETCEE-, en donde se alojan equipos propiedad de ENERGuate. Este gesto se acompaña de una llamada telefónica (línea directa) al Centro Nacional de Operaciones -CENADO- de la Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica -ETCEE para obtener la respuesta de autorización de ingreso a las instalaciones involucradas.</small>			

Ingreso Emergente Sub

Lista: Accesibilidad: es necesario investigar

2. Luego de diligenciado el archivo de Excel con la información, guardamos una copia tanto en Excel como PDF, dado que eso serán los archivos que enviemos, posterior a eso redactamos el correo con la siguiente información:



3. HORARIOS (ENERGUATE):

ENERGUATE / HORARIO HÁBIL (lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas)

Para: cor@energuate.com, cesequa@sc.com.gt, aovalle@energuate.com,
wcapriel@energuate.com, dcontreras@energuate.com,
support_tecnico@energuate.com

CC: noclatam@ufinet.com, porellana@ufinet.com, jalburez@ufinet.com,
ezuncar@ufinet.com, wfernandezq@ufinet.com

ENERGUATE / HORARIO INHÁBIL (Después de las 17:00 horas, Fin de semana y Días Festivos)

Para: cesequa@sc.com.gt, aovalle@energuate.com,
wcapriel@energuate.com, dcontreras@energuate.com,
cor@energuate.com

CC: noclatam@ufinet.com, porellana@ufinet.com, jalburez@ufinet.com,
ezuncar@ufinet.com, wfernandezq@ufinet.com

ENERGUATE - RECSA / HORARIO HÁBIL (lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas)

Para: cesequa@sc.com.gt, aovalle@energuate.com,
wcapriel@energuate.com, dcontreras@energuate.com,
support_tecnico@energuate.com, cmoran@rersa.com.gt

CC: noclatam@ufinet.com, porellana@ufinet.com, jalburez@ufinet.com,
ezuncar@ufinet.com, wfernandezq@ufinet.com

ENERGUATE - RECSA / HORARIO INHÁBIL (Después de las 17:00 horas, Fin de semana y Días Festivos)

Para: cesequa@sc.com.gt, aovalle@energuate.com,
wcapriel@energuate.com, dcontreras@energuate.com,
cor@energuate.com, cmoran@rersa.com.gt

CC: noclatam@ufinet.com, porellana@ufinet.com, jalburez@ufinet.com, ezuncar@ufinet.com, wfernandezq@ufinet.com

4. ASUNTO:

INGRESO EMERGENTE 0001 SSEE ____ DIA MES AÑO

5. SCRIPT:

Estimados, Buen Dia

Por este medio solicitamos autorización de acceso a Subestación ____ en el horario de 00:00 a 0:00 horas para realizar mediciones reflectrométricas por corte de fibra reportado. Se adjunta archivo de solicitud. Quedamos atentos a sus comentarios.

6. Al finalizarla redacción tendremos el siguiente correo (Ejemplo).

INGRESO EMERGENTE SEE Santa Elena Peten 23/11/2023

NL NOC Ufinet Latam
Para: cor@energuate.com; cesegua@sc.com.gt; aovalle@energuate.com; wcapriel@energuate.com; dcontreras@energuate.com; **y 1 más**
CC: NOC Ufinet Latam; Pedro J. Orellana Melchor; Jorge Mario Alburez Urrea; Ernesto Zuncar Nuñez; William A. Fernandez Quintanilla

Jue 23/11/2023 13:00

INGRESO EMERGENTE ENERGU... Descargado INGRESO EMERGENTE ENERGU... 65 KB

2 archivos adjuntos (97 KB) Guardar todo en OneDrive - Ufinet Latam Descargar todo

Estimados,

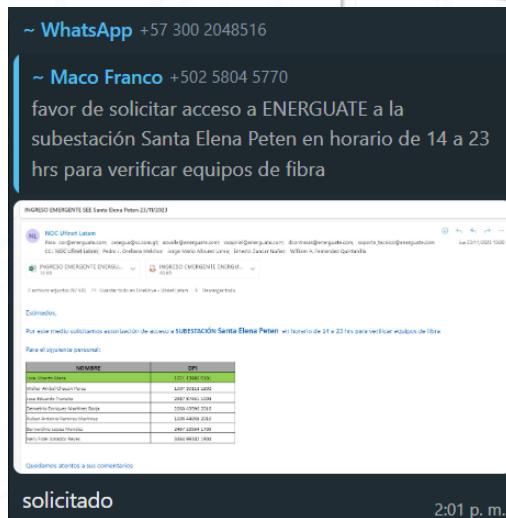
Por este medio solicitamos autorización de acceso a **SUBESTACIÓN Santa Elena Peten** en horario de 14 a 23 hrs para verificar equipos de fibra

Para el siguiente personal:

NOMBRE	DPI
Jose Alberto Meza	1621 13986 0101
Walter Anibal Chacon Perez	1907 39118 1802
Jose Eduardo Transito	2387 87451 1904
Demetrio Enriquez Martinez Borja	2263 43596 2010
Ruben Antonio Ramirez Martinez	1903 44938 2010
Bernardino Lopez Mendez	2467 23564 1709
Nery Fidel Amador Reyes	3364 99302 1904

Quedamos atentos a sus comentarios

- Finalizado el envío de el correo a el área correspondiente procedemos a responder por WhatsApp con captura de pantalla del acceso solicitado, como se ve en el siguiente ejemplo:



Conclusión

- Con esto finalizamos lo que sería la solicitud de accesos para INDE y Energuate se debe entender la importancia de la gestión del acceso rápidamente ya que el desplazamiento del personal y el acceso es fundamental para la atención a las fallas reportadas, se adjunta accesos a la carpeta de Formatos Accesos & Brigadas donde se encuentran las herramientas necesarias para la gestión de este proceso.