

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3)		Código	
	Atención de Tickets de soporte		Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	Gestión del NOC y Soporte Técnico	Proceso (N2):	Soporte Técnico Especializado
			Fecha	02.07.2025
			Página	1 de 11

## 1. OBJETIVO

Resolver tickets de soporte reportados por el cliente para asegurar la continuidad del servicio de Pangeaco.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de Ticket de soporte hasta la resolución del Ticket de soporte enviada al cliente y la generación de indicadores del proceso.

Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
Nombres y apellidos	Nombres y apellidos	Nombres y apellidos
Cargo	Cargo	Cargo
Firma:	Firma:	Firma:

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	2 de 11

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Ítem	Actividad	Responsable	Detalle AS-IS	Tipo de cambio en TO-BE	Detalle TO-BE con cambio
01	<b>Realizar tratamiento de problema en el módulo de ticketera con el portal Operax</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>	El back de soporte ISP recibe el ticket y realiza el tratamiento correspondiente, mediante el análisis del problema, en la plataforma Operax.	Actividad modificada	El back de soporte ISP recibe el ticket y realiza el tratamiento correspondiente, mediante el análisis del problema, en el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax.
02	<b>Registrar logs y validar actividades de ISPs</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>		Actividad nueva	<p>El nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax registra los Logs y valida, de forma automática, que el ISP haga click al menos una vez para ver el ticket de soporte. En función a este filtro, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no pasa el filtro de autodiagnóstico, continuar con la actividad 03 "Completar filtro de autodiagnóstico"</li> <li>- Si pasa el filtro de autodiagnóstico, continuar con la actividad 04 "Completar tratamiento del ticket"</li> </ul>

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	3 de 11

03	<b>Completar filtro de autodiagnóstico</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>		Actividad nueva	Si el ticket de soporte no pasa el filtro de autodiagnóstico, el Back de soporte del ISP, crea un bucle que reinicia el flujo hacia la primera actividad 01 "Realizar tratamiento del problema en el módulo de ticketera con el portal Operax".
04	<b>Completar tratamiento del ticket</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>	El Back de soporte del ISP, después de utilizar recursos y herramientas disponibles para resolver el problema, determina si se requiere escalamiento:  - Si no requiere escalamiento, continuar con la actividad 05  - Si requiere escalamiento, continuar con la actividad 06	Actividad sin cambios	
05	<b>Registrar causas y soluciones finales del cierre de ticket, en el módulo de ticketera Operax</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>	El Back de soporte del ISP, registra la causa y solución de forma manual en un archivo Excel.	Actividad modificada	El El Back de soporte del ISP registra la causa y solución determinada para el ticket en el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax.

<b>PANGEACO</b>	PROCEDIMIENTO		<b>Código</b>	
	<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO N3</b>		<b>Versión</b>	V.0X
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión del NOC y Soporte Técnico</i>	<b>Fecha</b>	02.07.2025
		Proceso (N2):	<i>Soporte Técnico Especializado</i>	<b>Página</b> 4 de 11

06	<b>Escalar problema al back de soporte de Pangeaco</b>	<b>Back de soporte del ISP</b>	Si se requiere escalamiento, se deriva el ticket al Back de soporte Pangeaco (Tercerizado).	Actividad sin cambios	
07	<b>Evaluar si el caso es de alta complejidad</b>	<b>Back de soporte Pangeaco (Tercerizado)</b>	El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado) recibe el ticket vía chat de whatsapp y registra la información del ticket en un archivo Excel, donde lleva el control de tickets tomados, mediante el uso de emojis en esta aplicación.	Actividad modificada	<p>El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado) recibe el ticket, de forma automática, mediante el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax, y evalúa la complejidad de la solución del ticket de soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el caso es de alta complejidad, continuar con la actividad 08</li> <li>- Si el caso no es de alta complejidad, continuar con la actividad 09</li> </ul> <p>Nota: Un caso de alta complejidad es aquel que Back de soporte Pangeaco (Tercerizado) no puede resolver.</p>

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	5 de 11

08	<b>Validar si el ticket requiere escalamiento</b>	<b>Back de soporte Pangeaco (Tercerizado)</b>	El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado) valida si el ticket puede ser resuelto, utilizando el instructivo de solución, o si se requiere escalamiento.  - Si no se requiere escalamiento, continuar con la actividad 09  - Si se requiere escalamiento, continuar con la actividad 11	Actividad sin cambios	
09	<b>Completar tratamiento del ticket</b>	<b>Back de soporte Pangeaco (Tercerizado)</b>	El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado), completa el tratamiento del ticket sin necesidad de escalamiento.	Actividad sin cambios	
10	<b>Registrar causas y soluciones finales del cierre de ticket, en el módulo de ticketera Operax</b>	<b>Back de soporte Pangeaco (Tercerizado)</b>	El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado), registra la causa y solución de forma manual en un archivo Excel.	Actividad modificada	El El Back de soporte Pangeaco (tercerizado) registra la causa y solución determinada para el ticket en el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax.

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	6 de 11

11	<b>Escalar al analista de soporte Pangeaco</b>	<b>Back de soporte Pangeaco (Tercerizado)</b>	El Back de soporte Pangeaco (Tercerizado) deriva el ticket al Analista de soporte Pangeaco, que puede contar con más recursos disponibles o resolver casos más complejos.	Actividad sin cambios	
12	<b>Validar si el ticket requiere escalamiento</b>	<b>Analista de soporte Pangeaco</b>	El Analista de soporte Pangeaco, evalúa la complejidad del ticket recibido para determinar si excede sus capacidades o recursos.  - Si no se requiere escalamiento, continuar con la actividad 13  - Si determina que no puede resolver el problema continuar con la actividad 15	Actividad sin cambios	
13	<b>Completar tratamiento del ticket</b>	<b>Analista de soporte Pangeaco</b>	El Analista de soporte Pangeaco, completa el tratamiento del ticket sin necesidad de escalamiento.	Actividad sin cambios	
14	<b>Registrar causas y soluciones finales del cierre de ticket, en el módulo de tick</b>	<b>Analista de soporte Pangeaco</b>	Analista de soporte Pangeaco, registra la causa y solución de forma manual en un archivo Excel.	Actividad modificada	El Analista de soporte Pangeaco registra la causa y solución determinada para el ticket en el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax.

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	7 de 11

15	<b>Escalar al responsable de soporte</b>	<b>Analista de soporte Pangeaco</b>	El Analista de soporte Pangeaco, deriva el ticket al responsable de soporte Pangeaco que puede contar con más recursos disponibles o resolver casos más complejos.	Actividad sin cambios	
16	<b>Validar si el ticket requiere escalamiento</b>	<b>Responsable de soporte Pangeaco</b>	El responsable de Soporte revisa los tickets escalados por el Analista, evaluando si el problema excede las capacidades internas de Pangeaco y si es necesario escalar al Vendor.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se requiere escalamiento pasar a la actividad 17</li> <li>- Si no se requiere escalamiento, pasar a la actividad 20</li> </ul>	Actividad sin cambios	
17	<b>Generar ticket en plataforma del vendor</b>	<b>Responsable de soporte Pangeaco</b>	Si el problema requiere la intervención de un Vendor (Nokia o ZTE), el responsable de Soporte crea un nuevo ticket en la plataforma específica de dicho vendor. Esta tarea asegura la comunicación y el seguimiento con terceros especializados.	Actividad sin cambios	

PANGEACO	PROCEDIMIENTO				Código	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO N3				Versión	V.0X
	Macro	Gestión del	Proceso	Soporte Técnico	Fecha	02.07.2025
	Proceso (N1):	NOC y Soporte Técnico	(N2):	Especializado	Página	8 de 11

18	<b>Resolver el problema</b>	<b>Vendor (Nokia o ZTI)</b>	El vendor ejecuta las acciones técnicas necesarias para solucionar el problema que se le fue escalado. Dada su especialización, se espera que resuelvan fallas complejas relacionadas con sus equipos o infraestructura, aplicando sus conocimientos y recursos.	Actividad sin cambios	
19	<b>Generar respuesta en plataforma</b>	<b>Vendor (Nokia o ZTI)</b>	El Vendor comunica formalmente la solución y el estado del incidente a Pangeaco. Esta actividad implica registrar los detalles de la resolución en su propia plataforma, asegurando el tiempo de espera según los SLA establecidos:  - Si se cumplen los SLAs volver a la actividad 18  - Si no se cumplen los SLAs, continuar en el subproceso de Gestión de contratos y adendas.	Actividad sin cambios	
20	<b>Completar tratamiento del ticket</b>	<b>Responsable de soporte Pangeaco</b>	El Responsable de soporte Pangeaco completa el tratamiento del ticket sin necesidad de escalamiento	Actividad sin cambios	

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



<b>PANGEACO</b>	PROCEDIMIENTO		<b>Código</b>	
	<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO N3</b>		<b>Versión</b>	V.0X
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión del NOC y Soporte Técnico</i>	<b>Fecha</b>	02.07.2025
		Proceso (N2):	<i>Soporte Técnico Especializado</i>	<b>Página</b> 9 de 11

21	<b>Registrar causas y soluciones finales del cierre de ticket, en el módulo de tick</b>	<b>Responsable de soporte Pangeaco</b>	El Responsable de soporte Pangeaco registra la causa y solución de forma manual en un archivo Excel.	Actividad modificada	El Responsable de soporte Pangeaco registra la causa y solución determinada para el ticket en el nuevo módulo de ticketera de la plataforma Operax.
22	<b>Revisar indicadores de tickets de soporte</b>	<b>Responsable de soporte Pangeaco</b>	El Responsable de soporte Pangeaco, de forma semanal, revisa las métricas clave generadas en el proceso el en el comité O&M, las cuales son outputs de este proceso.  Métricas clave generadas: TCFL (Time to Close First Level) y TMO (Tiempo Medio de Operación).	Actividad sin cambios	



<b>PANGEACO</b>	PROCEDIMIENTO		<b>Código</b>	
	<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO N3</b>		<b>Versión</b>	V.0X
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión del NOC y Soporte Técnico</i>	<b>Fecha</b>	02.07.2025
		Proceso (N2): <i>Soporte Técnico Especializado</i>	<b>Página</b>	11 de 11

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N°	Término	Definición
01	ISP	Clientes de Pangeaco.
02	SLA	Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio - Términos que definen el nivel de servicio que el proveedor se obliga a entregar a sus clientes corporativos, especifica métricas como tiempos máximos y plazos de resolución, entre otros.
03	TCFL	Time to Close First Level - Mide cuánto tiempo tarda en resolverse un problema en el primer nivel de atención al cliente, es decir, sin escalar a un nivel superior
04	TMO	Tiempo Medio Operativo - Métrica que representa el tiempo promedio que un equipo o sistema permanece en funcionamiento sin fallas. Es un indicador de fiabilidad y sirve para predecir el mantenimiento y asegurar la disponibilidad del servicio.
05	Vendor	Proveedor - Empresa o entidad que suministra equipos, software, componentes o servicios necesarios para la operación y despliegue de la red de fibra óptica (ej., fabricantes de OLTs, cables, software de gestión). Se mencionan como principales vendedores a Nokia y ZTE