



**Primer Nivel y Segundo Nivel - DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

En caso de detectarse algún inconveniente, usted se pondrá en contacto con el operador de turno. Para ello contamos con personal disponible 24x7x365.

**Soporte Técnico L1 y L2 – GUAYAQUIL**

**Celular:** 0969640618 (Incluye servicio de WhatsApp)

**PBX:** (04) 6008192 / (04) 3727250

Extensión: 1

**e-mail:** [soporte@nedetel.net](mailto:soporte@nedetel.net)

**Soporte Técnico L1 y L2 – QUITO**

**Celular:** 0980043398 / 0979168325 (Incluye servicio de WhatsApp)

**PBX:** (02) 3825597

Extensión: 202 y 203

**e-mail:** [soporte@nedetel.net](mailto:soporte@nedetel.net)

El operador de turno realizará un diagnóstico del inconveniente, además de los ajustes y correcciones vía remota.

En caso de no tener respuesta en 60 min por parte personal Técnico L1 y L2 se deberá comunicar directamente con Jefe de Área.

**Jefe de Soporte Técnico L1 y L2**

Ing. Edison Figueroa - Jefe Soporte Técnico L1 y L2

**Celular:** 0987655476

**PBX:** (04) 6008192 / (04) 3727250

Extensión: 119

**e-mail:** [efigueroa@nedetel.net](mailto:efigueroa@nedetel.net)

**Tercer Nivel - DEPARTAMENTO DE NETWORKING**

Sí el inconveniente persiste pasados los 120 minutos (2.0 horas) y se trata de un problema a nivel lógico, su caso puede ser escalado al Departamento de Networking. Caso contrario escalar al Cuarto Nivel – Gerencia Comercial.



Ing. Daniel Parra  
**Celular:** 0959526119  
**PBX:** (04) 6008192  
Extensión: 146  
**e-mail:** [dparra@nedetel.net](mailto:dparra@nedetel.net)

Ing. Henry Ortega  
**Celular:** 093 960 1802  
**PBX:** (04) 6008192  
Extensión: 139  
**e-mail:** [horteiga@nedetel.net](mailto:horteiga@nedetel.net)

En caso de no tener respuesta en 180 min por parte personal de Networking se deberá comunicar directamente con Gerencia Comercial.

#### **Cuarto Nivel - GERENCIA COMERCIAL**

Si el inconveniente persiste pasados los 180 minutos (3.0 horas), su caso puede ser escalado directamente al Gerente Comercial.

##### **Gerencia Comercial - Guayaquil**

**Ing. Marcelo Layedra**  
**Celular:** 0989-926828  
**PBX:** (04) 6008192  
Extensión: 137  
**Email:** [mlayedra@nedetel.net](mailto:mlayedra@nedetel.net)

##### **Gerencia Comercial - Quito**

**Ing. Fernando Mena**  
**Celular:** 0998-025000  
**PBX:** (02) 3825597  
Extensión: 201  
**Email:** [fmena@nedetel.net](mailto:fmena@nedetel.net)



**Quinto Nivel – PRESIDENCIA**

De no solucionarse la incidencia luego de 300 minutos (5.0 horas), ésta podrá ser escalada al Presidente de la Compañía.

**Presidencia**

**Ing. Juan Carlos Menéndez**

**Celular:** 0969641026

**PBX:** (04) 6008192 ext. 121

**Email:** [jcmendez@nedotel.net](mailto:jcmendez@nedotel.net)