



**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 un máximo 30 minutos el operador de turno debe indicar avances de la incidencia reportada.

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

**Gerencia Técnica**

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 - GERENCIA COMERCIAL**

Si el inconveniente persiste pasados los 120 minutos (2.0 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)

### **Cuarto Nivel – PRESIDENCIA**

De no solucionarse la incidencia luego de 240 minutos (4.0 horas), ésta podrá ser escalada al Presidente de la Compañía.

#### **Presidencia**

**Ing. Juan Carlos Menéndez**

**Celular:** 0969641026

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

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