



8-1-2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL - SOPORTE TI NIVEL

1

Manual de Procedimiento General - Soporte TI Nivel 1

Introducción

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos de atención en el área de Soporte TI Nivel 1, estableciendo un flujo claro para la recepción, resolución y escalación de solicitudes técnicas. Este documento garantiza que las solicitudes de soporte sean atendidas de manera eficiente, asegurando la continuidad operativa y la satisfacción de los usuarios finales.

¿Qué es Soporte TI Nivel 1?

El Soporte TI Nivel 1 es el primer punto de contacto para los usuarios que presentan problemas técnicos o requieren asistencia en el uso de herramientas tecnológicas. Este nivel de soporte se enfoca en resolver problemas comunes y de baja complejidad, tales como: configuración básica de software, resolución de problemas de conectividad, y asistencia en el uso de aplicaciones estándar. Cuando un problema excede las capacidades de este nivel, se escala al Nivel 2.

Procedimientos Generales

1. Al presentarse un problema, el usuario afectado tiene que hacerlo del conocimiento al área técnica mediante la generación de una solicitud que puede ser enviada a través de los siguientes medios:

- Por grupo de WhatsApp.
- Por correo de soporte.
- Por llamada telefónica.

Es por ello que se tiene que estar revisando los mensajes de WhatsApp y la bandeja de entrada del correo electrónico regularmente para identificar las solicitudes, de la misma forma se tiene que estar al pendiente de las llamadas telefónicas, para poder generar los Tickets en el sistema para su seguimiento.

2. Dependiendo del medio empleado por el usuario para la notificación de sus solicitudes, éstas al ser recibidas se tienen que registrar en el Sistema de Tickets, contemplando la siguiente información:

- Nombre del solicitante.
- Descripción breve del problema.
- Fecha y hora de recepción.
- Canal por el que se recibió la solicitud (WhatsApp, correo, llamada).
- Prioridad: Asignar un nivel de urgencia (bajo, medio, alto).

Al realizar el registro de la solicitud, se le tiene que dar el seguimiento hasta ser atendida en su totalidad.

3. Teniendo capturada la solicitud en el Sistema de Tickets, se procede a realizar un diagnóstico inicial analizando la información proporcionada por el usuario y considerando las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Qué dispositivo es el afectado?
- ¿Qué acciones se realizaron antes de presentarse el problema?
- ¿Este problema ya había ocurrido antes?

Al analizar la respuesta a estas preguntas, se tendrá una hipótesis de lo que puede estar ocasionando dicho problema.

4. Una vez que se tenga analizado el entorno del problema, se procede a dar la solución, para ello se contempla de viabilidad de poder atender al usuario vía remota, ya sea iniciar una conexión remota o mediante una llamada telefónica.

En caso de ser posible una conexión remota se contemplará lo siguiente:

- En primera instancia, se contactar al usuario y en caso de permitirlo se iniciará una sesión remota usando la herramienta destino para dicha conexión.
- Dependiendo de la problemática, se realizaran las maniobras necesarias (asesoría, configuración, instalación, actualización, etc.) para solucionar el problema.
- Al término de la solución se verificará con el usuario el correcto funcionamiento de su equipo y la adecuada atención que le fue brindada
- Contando con la aprobación del usuario en la solución del problema, se procede a documentar todas las acciones realizadas que llevaron a dar por resuelto el problema del usuario en el Sistema de Tickets.

En caso de ser factible la llamada telefónica se procederá a lo siguiente:

- Primero, se realizará una llamada al usuario y en caso de permitirlo, se le irá guiando al paso a paso las acciones que debe de seguir para poder dar solución a su problema.
- En caso de haberse solucionado el problema con las indicaciones proporcionadas al usuario vía telefónica, se procede a solicitar su visto bueno, validando así la solución al problema.
- De la misma forma, al contar con la aprobación del usuario en la solución del problema, se procede a documentar en el Sistema de Tickets, todas las acciones que fueron realizadas por el usuario durante la asistencia telefónica que llevaron a dar por resuelto el problema del usuario

En caso de no ser posible la conexión remota o la llamada telefónica de asistencia, o a pesar de eso no hubiese sido posible solucionar el problema, se procederá a programar una visita al sitio.

5. En caso de ser necesario se procederá a realizar una visita al usuario para proporcionar Soporte en Sitio, para ello la programación se realizará bajo las siguientes directrices:

- **En problemas urgentes:** Para situaciones críticas que impacten en gran medida la operación sustancial del usuario. Se programa visita inmediata.

- **En problemas no urgentes:** Para situaciones que no impacten en la operación del usuario. Se programará una visita en la brevedad posible, considerando la disponibilidad del personal y las necesidades del usuario.

En cada una de las visitas se debe de llenar una hoja de servicio en la cual se va a documentar todas las actividades realizadas durante la visita para que posteriormente se capturen en el Sistema de Tickets, dando así un seguimiento adecuado.

6. Al contar con la validación y visto bueno del usuario se procederá con el cierre de la solicitud realizando las siguientes actividades:

- Capturar en el Sistema de Tickets la descripción de todas las acciones que llevaron a dar la solución al problema del usuario.
- Cambiar el estatus del ticket a 'Resuelto'.
- Notificar al usuario el estado final de su solicitud.

7. Si durante la atención que se brinde en la solución de la problemática del usuario, no es posible darle una solución debido a las circunstancias que se presentarán a continuación, se procederá a realizar la escalación a Nivel 2:

- Casos que exceden el alcance del soporte de Nivel 1.
- Problemas técnicos complejos o recurrentes.
- Fallas relacionadas con servidores o infraestructura.

Posteriormente se procederá a actualizar el ticket en el Sistema de Tickets con la siguiente información:

- Acciones realizadas durante la solución del problema en el Nivel 1 de atención.
- Motivo de la escalación a Nivel 2.
- Datos del contacto con el que se le dará la continuidad de la atención en el Nivel 2.
- Información del supervisor o técnico especializado que le dará el seguimiento a la solicitud en el Nivel 2.

Buenas Prácticas

- Mantener actualizado el sistema de tickets para evitar confusiones o duplicidades.
- Revisar periódicamente los tickets abiertos y dar prioridad a los urgentes.
- Trabajar con profesionalismo.
- Dirigirse con propiedad a los usuarios.
- Ocupar con los usuarios un lenguaje acorde para explicar las problemáticas y soluciones realizadas a sus problemas.
- En caso de visitas a sitio trabajar con limpieza

AVISO DE PRIVACIDAD

De acuerdo a lo previsto en la **"Ley Federal de Protección de Datos Personales"**, declara **Grupo Zygtec S.C.**, ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en: Calle Norte 56 No. 3738, Col. Emiliano Zapata, Alcaldía Gustavo A. Madero, CDMX, C.P: 07889; y como responsable del tratamiento de sus datos personales, hacemos de su conocimiento que la información de nuestros clientes es tratada de forma estrictamente confidencial por lo que al proporcionar sus datos personales, tales como:

- Nombre completo
- Número telefónico de hogar, oficina y/o móvil
- Correo Electrónico

Estos serán utilizados única y exclusivamente para los siguientes fines:

- Información de Servicios
- Actualización de Base de Datos

Cualquier finalidad análoga o compatible con las anteriores

En el caso de los Datos sensibles, tales como:

- Contraseñas de correo
- Contraseñas de equipos
- Datos de conexión

Estos serán utilizados, única y exclusivamente para los siguientes fines:

- Configuración de las cuentas en los equipos
- Revisión de las cuentas en línea
- Revisión de problemas reportados en los equipos
- Generación de respaldos

Para prevenir el acceso no autorizado a sus datos personales y con el fin de asegurar que la información sea utilizada para los fines establecidos en este aviso de privacidad, hemos establecido diversos procedimientos con la finalidad de evitar el uso o divulgación no autorizada de los mismos, permitiéndonos tratarlos debidamente. Todos sus datos personales son tratados de acuerdo a la legislación aplicable y vigente en el país, por ello informamos que tienen en todo momento los derechos de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento que le damos a sus datos personales; derecho que pueden hacer valer a través del Área de Privacidad encargada de la seguridad de datos personales en los teléfonos (55) 41 68 58 24 y (55) 70 96 72 87 o por medio de su correo contacto@grupo-zygtec.com.mx

A través de estos canales podrás actualizar sus datos y especificar el medio por el cual desea recibir información, ya que, en caso de no contar con esta especificación de su parte, **Grupo Zygtec S.C.** establecerá libremente el canal que considere pertinente para enviarle la información. Este aviso de privacidad podrá ser modificado por **Grupo Zygtec S.C.** dichas modificaciones serán oportunamente informadas a través de correo electrónico, teléfono, o cualquier otro medio de comunicación que **Grupo Zygtec S.C.** determine para tal efecto.