



## PR-OPE-003 Soporte Técnico Especializado

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Líder SOC
<b>Revisó:</b>	Control de Documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Operaciones

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	27/02/2019	Emisión inicial.
2	27/05/2019	Actualización del documento derivado de observaciones de la auditoría interna.
3	08/06/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con los hallazgos generados en la auditoría interna.
4	04/04/2022	Revisión anual
5	12/10/2022	Actualización de formato y revisión general del documento.

**Clave del formato de procedimiento:** F-SGI-002 v3  
**Comentarios o dudas:** [sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

## Contenido

1. Objetivo del procedimiento .....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	3
6. Documentos relacionados .....	4
7. Anexos.....	4

## 1. Objetivo del procedimiento

Describir cual es el objetivo de describir los pasos que permitirán llevar a cabo una labor de manera eficaz.

## 2. Alcance

De acuerdo con lo definido con cada cliente.

## 3. Definiciones

**Soporte Técnico:** Equipo designado por la empresa, que cuenta con la capacidad para la solución de requerimientos, contando con un alto nivel de servicio al cliente.

## 4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Cliente	Requisitar y enviar solicitud de requerimiento Firmar carta de aceptación del servicio.
Soporte Técnico	Recibir, validar, atender y solucionar la solicitud de requerimiento. Entregar el reporte de atención de soporte a la operación. Asegurar la estabilidad de la operación.
Gerente de operaciones	Finalizada la solicitud firmar la carta de aceptación del servicio.

## 5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Solicitar el apoyode soporte 2o Nivel.	Cliente	Solicitar el apoyo de soporte 2oNivel.	Correo Electrónico/Llamada telefónica
2.	Recibir y validar solicitud	Soporte Nivel 2	Recibir y validar solicitud de requerimiento. ¿Es válida la solicitud?Si: Ir al paso 4. No: Regresar al paso 3.	Validación en Contrato
3.	Enviar correo a uno de los contactos indicando la improcedencia.	Soporte Nivel 2	Enviar correo a uno de los contactos indicando la improcedencia de la solicitud y finalizar elprocedimiento.	Correo electrónico
4.	Atender solicitud	Soporte Nivel 2	Atender solicitud de acuerdo con lo definido anteriormente con el cliente.	Asignación de Ticket

5.	Solucionar requerimiento de operación	Soporte Nivel 2	Solucionar requerimiento de operación, aplicando los conocimientos de nivel 2 para la atención y solución del requerimiento. ¿Solicitud finalizada? Si: Ir al paso 9 No: Ir al paso 6	Seguimiento en herramienta de tickets.
6.	Dar soporte a la operación	Soporte Nivel 2	Dar soporte a la operación y verificarsi la solución del requerimiento requiere ¿Requiere apoyo del fabricante? Si: Ir al paso 7 No: Regresar al paso 5.	Seguimiento en herramienta de tickets
7.	Recabar y enviar información al fabricante	Soporte Nivel 2	Recabar y enviar información al fabricante integrando información de registros, actividades, capturas de pantalla etc. para enviar y solicitar un caso de soporte con el fabricante de la solución.	Seguimiento en herramienta de tickets
8.	Emitir recomendaciones	Fabricante	Emitir recomendaciones y/o indicar los pasos a seguir para la solución del requerimiento. Regresar al paso 5.	Seguimiento en herramienta de tickets
9.	Entregar reporte de atención	Soporte Nivel 2	Entregar el reporte de atención de soporte nivel 2.	Correo Electrónico
10.	Otorgar Vo.Bo. para cierre de reporte.	Cliente	Otorgar el Visto Bueno su aprobación para el cierre del reportede la solicitud a soporte nivel 2.	Correo electrónico o llamada con VoBo
Fin del procedimiento				

## 6. Documentos relacionados

- P-SGI-005 Gestión Operativa

## 7. Anexos

No aplica