

## Guía de Herramientas y Procedimientos (IT & Workflow)

---



### 1. Configuración Inicial de TI

- **Correo corporativo:** Acceso vía Outlook (web o escritorio). Instrucciones enviadas por RR.HH.
  - **Autenticación:** Activar 2FA (Microsoft Authenticator o Google Auth).
  - **VPN:** Acceder a la red segura mediante OpenVPN o Cisco AnyConnect.
  - **Credenciales:** Todas las claves iniciales se entregan vía correo seguro el primer día.
- 



### 2. Herramientas de Trabajo

Categoría	Herramienta	Uso principal
Comunicación	Slack / Teams	Mensajería diaria, reuniones internas
Productividad	Notion / Confluence	Documentación, notas, wiki de equipo
Tareas y proyectos	Trello / Asana	Asignación y seguimiento de tareas
Reuniones	Zoom / Meet	Reuniones remotas, 1:1, capacitaciones
Desarrollo (si aplica)	GitHub / GitLab	Versionado y despliegue de código

---



### 3. Procedimientos Diarios

- **Inicio de jornada:** Revisar agenda, canal de prioridades, y actualizar tareas en Trello.
  - **Stand-up diario** (si aplica): 15 min para reportar avance y bloqueos.
  - **Seguimiento de tareas:** Actualizar estatus en la herramienta asignada.
  - **Reuniones:** Usar enlaces de calendario, mantener puntualidad y notas.
- 



### 4. Procesos Administrativos

- **Solicitud de días libres:** Usar el sistema de RR.HH. (ej. Factorial, Sesame).
  - **Registro de gastos:** Formato mensual en PDF + recibos escaneados, enviar a finanzas@empresa.com
  - **Soporte IT:** Problemas técnicos se reportan a soporte@empresa.com o en canal #ayuda-ti.
- 



### 5. Resolución de Problemas Comunes

Problema	Solución sugerida
No puedo acceder al correo	Verificar VPN / Reset de clave en intranet
Teams/Slack no conecta	Reiniciar aplicación / Reinstalar / Cambiar red
Problemas de videollamada	Apagar otras apps / Usar cable de red

Problema	Solución sugerida
Fallas con archivos compartidos	Confirmar permisos o avisar a soporte

## 6. Recursos de Apoyo

- **Wiki técnica:** [intranet.empresa.com/wiki](http://intranet.empresa.com/wiki)
- **Manual IT general** (PDF): Disponible en carpeta de onboarding.
- **Videos paso a paso:** Serie de clips cortos enviados al correo en onboarding.
- **Buddy técnico:** Persona de referencia asignada para dudas durante las primeras semanas.

---

**Versión:** 2025.11.25

**Contacto soporte IT:** soporte@empresa.com

**Contacto onboarding:** rrhh@empresa.com