	Políticas y Protocolos para Soporte Técnico Interno y Externo		Código: PT-STE-2025-001
	Fecha Edición: 16/06/2025	Versión: 1.0	Fecha de Divulgación:
Elaboró: Departamento de Soporte Técnico	Revisó: Gerencia de Operaciones		Autorizó: Andrés Tobar

I. Objetivo

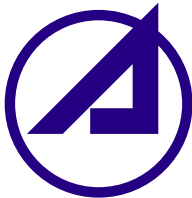
Establecer un conjunto de políticas y protocolos efectivos que regulen el soporte técnico ofrecido tanto a clientes externos como a personal interno, asegurando la correcta atención y resolución de problemas técnicos relacionados con las piezas aeroespaciales fabricadas por la empresa.

II. Alcance

Este documento es aplicable a todos los empleados del departamento de soporte técnico, así como a otros departamentos que interactúan con clientes y personal interno. También es relevante para consultar y abordar incidencias relacionadas con la forja y fabricación de piezas aeroespaciales en todas las sucursales de la empresa a nivel nacional e internacional.

III. Responsabilidades

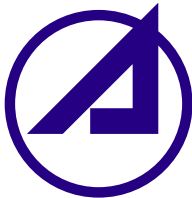
- **Gerente de Soporte Técnico:**Supervisar el funcionamiento diario del departamento de soporte técnico, asegurando que se cumplan los protocolos establecidos y que se brinde un servicio de calidad a los clientes.
- **Técnico de Soporte Nivel 1:**Atender las consultas y problemas básicos de los usuarios internos y externos, proporcionando soluciones inmediatas o escalando los casos complejos al Nivel 2.
- **Técnico de Soporte Nivel 2:**Resolver problemas técnicos que requieran una mayor experiencia, así como guiar al Nivel 1 en la gestión de consultas más elaboradas.
- **Especialista en Atención al Cliente:**Recopilar y analizar la información de las consultas y problemas reportados, asegurando que se mantenga una comunicación clara y efectiva con los clientes.

	Políticas y Protocolos para Soporte Técnico Interno y Externo		Código: PT-STE-2025-001
	Fecha Edición: 16/06/2025	Versión: 1.0	Fecha de Divulgación:
Elaboró: Departamento de Soporte Técnico	Revisó: Gerencia de Operaciones		Autorizó: Andrés Tobar

- **Analista de Calidad:**Revisar y evaluar los procesos de soporte técnico, así como las interacciones con los clientes, implementando mejoras continuas para optimizar la satisfacción del cliente.
- **Coordinador de Capacitación:**Desarrollar y llevar a cabo programas de capacitación para el personal del departamento de soporte técnico, asegurando que todos estén actualizados en las mejores prácticas y en los productos ofrecidos.
- **Gerente de Proyectos de Soporte:**Planificar y supervisar proyectos específicos relacionados con la mejora de los servicios de soporte técnico, incluyendo la implementación de nuevas herramientas o software.
- **Responsable de Documentación:**Mantener actualizada toda la documentación relacionada con los procesos de soporte técnico y asegurar su disponibilidad para todo el personal del departamento.
- **Director de Tecnología:**Proporcionar la infraestructura y el soporte técnico necesarios para que el equipo de soporte técnico opere de manera efectiva, incluyendo hardware, software y redes.

IV. Desarrollo

- **Recepción de Consultas:**Establecer un procedimiento claro para la recepción de consultas mediante múltiples canales, como correo electrónico, teléfono y chat en línea, asegurando que se registren todas las interacciones.
- **Clasificación de Incidencias:**Implementar un sistema para clasificar las incidencias reportadas según su urgencia y tipo, garantizando que se prioricen adecuadamente las solicitudes críticas.
- **Asignación de Casos:**Definir un protocolo para la asignación de casos a los técnicos de soporte, asegurando que cada solicitud sea manejada por el personal más calificado, dependiendo de la complejidad del problema.

	Políticas y Protocolos para Soporte Técnico Interno y Externo		Código: PT-STE-2025-001
	Fecha Edición: 16/06/2025	Versión: 1.0	Fecha de Divulgación:
Elaboró: Departamento de Soporte Técnico	Revisó: Gerencia de Operaciones		Autorizó: Andrés Tobar

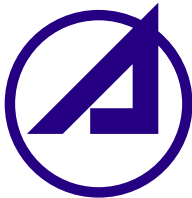
- **Resolución de Problemas:** Crear un proceso estandarizado para la resolución de problemas, incluyendo la identificación, diagnóstico y solución, utilizando guías y manuales de procedimientos como referencias.
- **Escalación de Casos:** Establecer criterios claros para la escalación de casos de soporte técnico a niveles superiores, asegurando que los problemas complejos sean abordados de manera oportuna y eficaz.
- **Seguimiento y Cierre de Casos:** Implementar un sistema de seguimiento para los casos abiertos, que incluya avisos automáticos para el cierre de casos una vez que la solución ha sido implementada y el cliente ha sido informado.
- **Evaluación de la Satisfacción del Cliente:** Desarrollar un procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente tras la resolución de un caso, utilizando encuestas y entrevistas que permitan recoger datos sobre la experiencia del usuario.
- **Actualización de Conocimientos:** Promover la actualización periódica de los conocimientos técnicos del personal mediante capacitación continua, talleres y asistencia a conferencias del sector aeroespacial.
- **Informe y Análisis de Resultados:** Generar informes periódicos que analicen el rendimiento del departamento de soporte técnico, recogiendo datos sobre tiempos de respuesta, satisfacción del cliente y áreas de mejora.

V. Vigencia

Este documento tiene una vigencia indefinida, sujeto a revisiones anuales o cuando se produzcan cambios significativos en los procesos de soporte técnico.

VI. Referencias Bibliográficas

Manual de Normas y Procedimientos de Soporte Técnico Aeroespacial, Edición 2023, y estándares internacionales de gestión de soporte técnico en entornos aeroespaciales.

	Políticas y Protocolos para Soporte Técnico Interno y Externo		Código: PT-STE-2025-001
	Fecha Edición: 16/06/2025	Versión: 1.0	Fecha de Divulgación:
Elaboró: Departamento de Soporte Técnico	Revisó: Gerencia de Operaciones		Autorizó: Andrés Tobar

VII. Historial de cambio de Documentos

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2025-06-16	Creación del documento inicial sobre políticas y protocolos de soporte técnico interno y externo.

VIII. Firmas