

## **Borrador de políticas de soporte**

1. Todo usuario que este dentro de la empresa y utilice el sistema de tickets tendrá la obligación de realizar las siguientes actividades:
  - Al momento de identificar un problema de servicio se tendrá la obligación de generar un reporte dentro del sistema de tickets para que este tenga solución esto incluye aquellos problemas pequeños o posibles problemas que requieren de atención adecuada.
  - Usar en todo momento la plataforma establecida para este procedimiento evitando el uso de redes o sistemas de comunicación sin importar que la maquina base de trabajo se encuentre fuera de servicio, en casos como estos el usuario deberá hacer uso de una maquina adicional para levantar la solicitud adecuada.
  - Todos los usuarios al momento de usar el sistema deberán apegarse a las siguientes reglas:
    - Especificar un nombre adecuado para el issue.
    - Agregar datos de referencia, en este caso nombre de usuario y correo de contacto.
    - Incorporar pasos para reproducir el problema en caso de que sea aplicable
    - Incluir un aproximado de cada cuando se genera este problema así como el daño que puede generar en el sistema.
    - Usuario debe de tomar en cuenta que al asignar un ticket debe de asignar un tiempo en especifico para ponerse en contacto con el equipo de soporte y que dicha solución puede requerir la solicitud del equipo dañado.
2. Dentro del sistema de tickets debe existir un usuario administrador al cual se le harán llegar todos los reportes generados por los usuarios y el cual estará encargado de efectuar las siguientes tareas:
  - Clasificar correctamente la importancia de tickets dando así prioridad a aquellos que requieran de atención inmediata.
  - Asignar un tiempo limite para la conclusión de una tarea correspondiente a la dificultad que este represente.
  - Asignar a un integrante del equipo la tarea de resolver un problema en especifico y que este se encuentre dentro de las capacidades de dicho individuo.
  - Reasignar integrantes en casos que así lo requieran.
  - Corroborar que la solución otorgada al problema sea la adecuada y satisface correctamente al usuario emisor del ticket.
3. El asignado o persona encargada de cumplir con una tarea asignada por el administrador contara con una serie de tareas descritas a continuación:
  - Cumplir con la solución del problema antes de finalizar el lapso máximo de tiempo establecido.
  - Generar un reporte diario de la actividad realizada con respecto al problema el cual sera integrado dentro de los comentarios adicionales al reporte.
  - Clasificar de manera adecuada la solución que se dio al reporte(si este la tuvo o bien en

su defecto integrar todos los pasos y pruebas que se realizaron en el proceso para posteriormente analizarlo con administrador y determinar si a partir de dichas pruebas se tiene o no una solución real y con ello determinar una decisión adecuada con lo que se realizara en dicho reporte).

- Una vez que sea finalizado un reporte es obligación del asignado notificar al administrador para que este pueda corroborar con el usuario que la solución se ha generado de manera adecuada.

4. Los limites establecidos para la solución de los reportes generados por los usuarios estarán enmarcados dentro de la siguiente tabla si y solo si el usuario que reporto dicha incidencia ha llevado a cabo correctamente las políticas previamente establecidas con respecto al uso de los instrumentos o servicios que otorga la empresa para el trabajo diario.

Hardware	Software	Servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro de hardware se tomara como limite el asegurar que el equipo que presenta la falla tiene un costo de reparación adecuado a los servicio que otorga el mismo, es decir que si el precio de reparación es mayor , igual o similar a la adquisición de un equipo nuevo con las mismas características y servicios se declinara su reparación y se optara por proponer la adquisición de otro articulo.</li> <li>• Con respecto al tiempo de solución sera variable acorde al tiempo de respuesta que nos dará el proveedor para otorgarnos la pieza necesaria que solucionara dicho problema.</li> <li>• En representación al costo de la solución del problema se contempla que en todo caso de que el usuario haya dado buen uso del equipo y este por alguna razón haya fallado, este mismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo problema presentado con software sera aceptado si al realizar el análisis se detecta que el problema esta en una mala configuración de la maquina la cual impide el correcto funcionamiento por lo tanto el limite establecido sera el no tener fallas debido a que el proveedor del producto haya vendido o distribuido una copia del producto con fallas de codificación.</li> <li>• El tiempo de respuesta de este tipo de problemas por lo general debe ser no mayor a un día ya que en el peor de los casos se debería de reinstalar una versión estable y funcional del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como centro de apoyo en solución de problemas con respecto al servicio tales como internet, conexiones vpn, entre otros quedara establecido que el limite de nuestro marco de acción estará en forma local ya que de no ser así el problema deberá ser escalado a los distribuidores que otorgan este beneficio.</li> <li>• Con respecto al tiempo de respuesta podrá ser variable dependiendo si el problema se presenta en alguna mala instalación por parte de los equipos que conforman la empresa o bien dicho problema se presenta por parte de los proveedores principales del servicio.</li> </ul>

sera cubierto en su totalidad por parte de la empresa de ser lo contrario tendrá que ser cubierto por quien lo defina en las políticas correspondientes.

--	--