

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.
 - Seleccionar una categoría adecuada para el problema.
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.
 - Notificar al usuario cuando un reporte haya sido finalizado satisfactoriamente.
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 su superior 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 superior para que este pueda notificar al usuario que la solución se ha generado de manera adecuada.
4. A su vez el asignado tendrá derecho a solicitar ayuda a un compañero o al jefe directo de departamento para dar solución a los problemas en proceso de solución.