
	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

OPERACIÓN DE MESA DE AYUDA DEL SGI

Este proceso define la forma en que GBInfragroup gestiona la operación continua de servicios mediante mesa de ayuda, asegurando la atención, registro, seguimiento y resolución de incidencias, solicitudes y requerimientos de los usuarios, en cumplimiento con los niveles de servicio, requisitos del cliente y lineamientos del Sistema de Gestión Integral (SGI).

Contenido


1. Datos de identificación.....	2
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO.....	4
6.1 Entradas del proceso.....	4
6.2 Salidas del proceso.....	4
7. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE MESA DE AYUDA.....	5
7.1 Registro obligatorio.....	5
7.2 Clasificación y priorización.....	5
7.3 Atención conforme a SLA.....	5
7.4 Seguimiento y comunicación.....	5
7.5 Escalamiento.....	5
7.6 Integración con seguridad de la información.....	5
7.7 Cierre de tickets.....	6

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de	Código	Versión
	Mesa de Ayuda del SGI	SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	1.0 Clasificación Interno

7.8 Retroalimentación al SGI.....	6
8. Registros y documentos asociados.....	6
9. Referencias normativas y documentales.....	7
10. INDICADORES DE EFICACIA.....	7
11. Aprobación del documento.....	8
12. Control de cambios.....	9

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRC-CAL-08
Nombre	Operación de Mesa de Ayuda del SGI
Tipo documental	Proceso
Responsable del documento	Responsable del SGI
Propietario del proceso	Responsable del SGI
Responsable de elaboración	Responsable del SGI
Revisor	Project Manager
Aprobador	Director General
Clasificación	Interno
Versión	1.0
Estado	Vigente
Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios en herramientas, niveles de servicio, requisitos del cliente o alcance del SGI
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-08_Operacion_de_Mesa_de_Ayuda_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-08_Operacion_de_Mesa_de_Ayuda_SGI_v1.0.pdf

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

Documentos relacionados	SGI-PRO-CAL-08 Procedimiento de Operación de Mesa de Ayuda del SGI; SGI-PRO-SEG-01 Procedimiento de Gestión Operativa de Incidentes de Seguridad de la Información; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI; SGI-REG-CAL-08 Registro de Atención de Mesa de Ayuda del SGI.
----------------------------	---

2. OBJETIVO

Definir la forma en que GBInfragroup opera la mesa de ayuda, asegurando la gestión controlada, trazable y medible de incidencias y solicitudes, el cumplimiento de niveles de servicio, la satisfacción del cliente y la retroalimentación al SGI para fines de mejora.

3. ALCANCE

Aplica a la operación continua de servicios de mesa de ayuda dentro del alcance del SGI, incluyendo la atención de incidencias, solicitudes y requerimientos de usuarios mediante los canales definidos.


Comprende desde la recepción del requerimiento hasta su resolución y cierre.

Incluye:

1. Recepción de solicitudes e incidencias.
2. Registro de tickets.
3. Clasificación y priorización.
4. Atención y resolución.
5. Seguimiento de tickets.
6. Cierre de solicitudes.

Incluye la operación mediante herramientas tecnológicas, plataformas SaaS y canales de comunicación definidos, como sistemas de ticketing o mensajería.

No incluye la evaluación formal de riesgos de seguridad de la información, la cual se gestiona mediante el proceso SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

Información del SGI, conforme a los criterios establecidos en SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES

1. Ticket: Registro de una incidencia, solicitud o requerimiento de un usuario.
2. Incidencia: Evento que interrumpe o reduce la calidad del servicio.
3. Solicitud: Requerimiento de servicio que no implica una falla.
4. Nivel de servicio (SLA): Compromiso definido de tiempo y calidad para la atención de tickets.


5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

1. Director General: Asegurar recursos necesarios para la operación del servicio.
2. Responsable del SGI: Asegurar que el proceso se mantenga controlado y alineado al SGI.
3. Responsable de mesa de ayuda: Coordinar la operación del servicio y el cumplimiento de niveles de servicio.
4. Personal de soporte: Atender, registrar y resolver tickets.
5. Usuario / cliente: Reportar incidencias y validar la atención del servicio.

6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

6.1 Entradas del proceso

1. Solicitudes e incidencias de usuarios o clientes.
2. Servicios entregados mediante SGI-PRC-CAL-06.
3. Acuerdos de nivel de servicio (SLA).
4. Condiciones de operación del servicio.
5. Canales definidos de atención.
6. Información de procesos origen cuando aplique.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

6.2 Salidas del proceso

1. Tickets registrados, atendidos y cerrados.
2. Evidencias de atención y resolución.
3. Registros de seguimiento y comunicación con usuarios.
4. Indicadores de desempeño del servicio.
5. Registros de incidencias recurrentes.
6. Información para SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades.
7. Información para SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección.

7. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE MESA DE AYUDA

7.1 Registro obligatorio

Toda solicitud o incidencia deberá registrarse en el sistema de mesa de ayuda, asegurando trazabilidad desde su recepción hasta su cierre.

7.2 Clasificación y priorización


Los tickets deberán clasificarse y priorizarse considerando impacto, urgencia y acuerdos de nivel de servicio.

7.3 Atención conforme a SLA

La atención de tickets deberá realizarse conforme a los niveles de servicio definidos y condiciones contractuales aplicables.

7.4 Seguimiento y comunicación

Se deberá mantener seguimiento continuo de los tickets, asegurando comunicación con el usuario cuando aplique.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

7.5 Escalamiento

Los tickets que no puedan resolverse en el nivel correspondiente deberán escalarse conforme a los criterios definidos.

7.6 Integración con seguridad de la información

Las incidencias relacionadas con seguridad de la información deberán canalizarse al proceso **SGI-PRC-SEG-01 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información del SGI** y gestionarse operativamente conforme al procedimiento aplicable vigente del SGI, cuando corresponda.

7.7 Cierre de tickets

Un ticket solo podrá cerrarse cuando exista evidencia suficiente de resolución y validación, cuando aplique, por parte del usuario.

7.8 Retroalimentación al SGI


Las incidencias recurrentes y tendencias deberán analizarse y retroalimentar a los procesos SGI-PRC-CAL-07 y SGI-PRC-REV-01.

8. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los registros y documentos asociados a este proceso deberán mantenerse bajo control conforme a lo establecido en SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.

Como evidencia de la operación del proceso deberán existir, según corresponda, los registros documentados para:

SGI-REG-CAL-08 Registro de Atención de Mesa de Ayuda del SGI.


	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

1. ISO 9001:2015, cláusulas 8.2 y 8.5.
 2. ISO/IEC 27001:2022.
 3. SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI.
 4. SGI-PRO-CAL-08 Procedimiento de Operación de Mesa de Ayuda del SGI.
 5. SGI-PRC-SEG-01 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información del SGI.
 6. SGI-PRO-SEG-01 Procedimiento de Gestión Operativa de Incidentes de Seguridad de la Información.
 7. SGI-PRC-CAL-06 Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.
 8. SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades del SGI.
 9. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
 10. SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI.
 11. SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.
 12. SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información del SGI.
 13. SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.
- SGI-REG-CAL-08 Registro de Atención de Mesa de Ayuda del SGI.

10. INDICADORES DE EFICACIA


La eficacia del proceso deberá evaluarse mediante indicadores vinculados de forma directa con las salidas del proceso y con la capacidad de la organización para atender, resolver y cerrar tickets de manera controlada, oportuna y conforme a los niveles de servicio definidos.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08	Versión 1.0
		Estado Vigente	Clasificación Interno

- 1. Porcentaje de tickets atendidos dentro del tiempo comprometido por SLA.**
Mide la proporción de tickets cuya atención inicial o resolución se realiza dentro de los tiempos comprometidos.
Salidas relacionadas: Tickets registrados, atendidos y cerrados; indicadores de desempeño del servicio.
- 2. Porcentaje de tickets cerrados con evidencia suficiente de atención o resolución.**
Mide la proporción de tickets cerrados que cuentan con trazabilidad y evidencia documental suficiente.
Salidas relacionadas: Tickets registrados, atendidos y cerrados; evidencias de atención y resolución.
- 3. Porcentaje de tickets reabiertos respecto del total de tickets cerrados.**
Mide la proporción de tickets que requieren reapertura por resolución insuficiente, incorrecta o incompleta.
Salidas relacionadas: Tickets registrados, atendidos y cerrados; registros de seguimiento y comunicación con usuarios.
- 4. Porcentaje de tickets escalados respecto del total atendido.**
Mide la proporción de tickets que requieren escalamiento por complejidad, criticidad o imposibilidad de resolución en el nivel inicial.
Salidas relacionadas: Tickets registrados, atendidos y cerrados; registros de seguimiento y comunicación con usuarios.
- 5. Porcentaje de incidencias recurrentes identificadas y analizadas.**
Mide la proporción de incidencias repetitivas que son detectadas como tendencia y consideradas para retroalimentación del SGI.
Salidas relacionadas: Registros de incidencias recurrentes; información para SGI-PRC-CAL-07; información para SGI-PRC-REV-01.
- 6. Nivel de satisfacción del usuario o cliente respecto de la atención del servicio, cuando aplique.**
Mide la percepción del usuario o cliente sobre la calidad, oportunidad y utilidad de la atención proporcionada por la mesa de ayuda.
Salidas relacionadas: Tickets registrados, atendidos y cerrados; indicadores de desempeño del servicio.

11. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Rol	Nombre / cargo	Fecha
Elaboró	Responsable del SGI	14/04/26
Revisó	Project Manager	14/04/26
Aprobó	Director General	14/04/26

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Operación de Mesa de Ayuda del SGI	Código SGI-PRC-CAL-08 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

Nota: Las firmas de aprobación se incorporan en la versión PDF final controlada del documento, conforme al mecanismo de autorización vigente de GBInfragroup S.A. de C.V.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	14/04/26	Emisión inicial del proceso


Página final de firmas y certificación digital

Referencia visible de firmas digitales y certificación documental

Certificación expresa del documento

Yo, Raúl Rodríguez Macías, en mi carácter de Responsable del Sistema de Gestión Integral, certifico de manera expresa la integridad documental del presente PDF. Este documento incorpora las firmas digitales válidas de aprobación correspondientes y la presente constancia visible de cierre documental.


Aprobación del Project Manager

Firmante	Bruno Ivan Reynoso Trejo	
Cargo	Project Manager	
Alcance	Aprobación ejecutiva de la emisión documental y conformidad con el contenido del documento.	

Certificado digital

Titular: Bruno Ivan Reynoso Trejo | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: 2CED87417FAEA06901F739758B92197C | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14


Aprobación de Dirección General

Firmante	Juan Carlos Reyes Oropeza	
Cargo	Director General	
Alcance	Aprobación final institucional del documento dentro del marco de gobierno y dirección del SGI.	

Certificado digital

Titular: Juan Carlos Reyes Oropeza | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: A44658F437D7B4C68381429D1D3E6ABD | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14

Certificación documental del Responsable del SGI

Firmante	Raul Rodriguez Macias	
Cargo	Responsable del Sistema de Gestión Integral	
Alcance	Constancia visible de cierre documental del PDF final y de incorporación de las firmas digitales previas.	

Certificado digital

Titular: Raul Rodriguez Macias | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: 1006D5244EA0DF0BBA77F08906A48975 | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14