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


OPERACIÓN DE MESA DE AYUDA DEL SGI

Procedimiento que establece la secuencia operativa para la recepción, registro, clasificación, priorización, atención, escalamiento, seguimiento, comunicación y cierre de solicitudes, reportes, incidencias y requerimientos canalizados a la mesa de ayuda del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V., con el fin de asegurar una atención consistente, trazable y controlada, conforme a criterios definidos de servicio, evitando gestión informal de tickets, pérdida de solicitudes, respuestas no trazables, cierres sin evidencia y atención desigual de los casos operativos relacionados con el alcance del SGI.

Contenido

1. Datos de identificación.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Definiciones.....	2
5. Roles y responsabilidades.....	3
6. Condiciones previas y criterios de operación.....	4
6.1 Condiciones previas.....	4
6.2 Criterios de aplicación.....	4
6.3 Criterios de validación o aceptación.....	4
6.4 Criterios de excepción o escalamiento.....	5
7. Desarrollo del procedimiento.....	5
7.1 Entradas o insumos.....	5
7.2 Secuencia de actividades o instrucciones.....	6

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.


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

7.3 Puntos de control y validación.....	7
7.4 Salidas.....	8
8. Registros asociados.....	8
9. Referencias normativas y documentales.....	9
10. Anexos.....	9
11. Aprobación del documento.....	9
12. Control de cambios.....	10

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRO-CAL-08
Nombre	Operación de Mesa de Ayuda del SGI
Tipo documental	Procedimiento
Responsable del documento	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 relevantes en la forma de operación de la mesa de ayuda, en los canales de atención, en los criterios de clasificación o prioridad, en los mecanismos de escalamiento o en los requisitos aplicables del SGI.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

Ruta maestra editable	docs/02_Procedimientos_SGI/SGI-PRO-CAL-08_Operacion_de_Mesa_de_Ayuda_del_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/02_Procedimientos_SGI/SGI-PRO-CAL-08_Operacion_de_Mesa_de_Ayuda_del_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI; SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda del SGI; SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI, cuando aplique; SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades del SGI, cuando aplique; SGI-PRC-SEG-01 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información del SGI, cuando aplique; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI, cuando aplique; SGI-REG-CAL-08 Registro de Atención de Mesa de Ayuda del SGI; SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes, cuando aplique.

2. OBJETIVO


Establecer la forma operativa en que la mesa de ayuda del SGI recibe, controla y atiende solicitudes, requerimientos, reportes e incidencias dentro de su ámbito de servicio, asegurando registro formal, clasificación homogénea, prioridad definida, tratamiento oportuno, comunicación trazable y cierre documentado de cada caso.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la operación de la mesa de ayuda asociada a los servicios, procesos, soluciones o mecanismos de atención comprendidos dentro del alcance del SGI, incluyendo la recepción y gestión de tickets, solicitudes de atención, consultas operativas, reportes de falla, requerimientos de soporte y demás interacciones que deban canalizarse por un medio formal de atención.

Este procedimiento aplica desde la recepción del caso por un canal autorizado hasta su cierre formal o su derivación a otro proceso, incluyendo clasificación, priorización, atención inicial, escalamiento, seguimiento y comunicación del estado.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

Este procedimiento no sustituye la gestión de incidentes de seguridad, el tratamiento de no conformidades, la gestión de accesos ni la ejecución de proyectos. Su función es controlar la operación ordinaria de la mesa de ayuda y derivar formalmente los casos que excedan su tratamiento normal.


4. DEFINICIONES

Término	Definición
Mesa de ayuda	Mecanismo operativo de recepción, control y seguimiento de solicitudes, reportes, consultas o incidencias relacionadas con el servicio o solución dentro del alcance del SGI.
Ticket	Registro individual de una solicitud, incidencia, requerimiento o interacción atendida por la mesa de ayuda.
Clasificación	Asignación de categoría funcional al ticket con base en su naturaleza operativa.
Prioridad	Nivel de atención asignado al ticket con base en su impacto, urgencia o criticidad operativa.
Escalamiento	Transferencia controlada del ticket a un responsable, nivel o proceso con capacidad para atenderlo cuando la mesa de ayuda no puede resolverlo en su nivel inicial.
Atención inicial	Primer análisis y respuesta operativa brindada al ticket después de su recepción y registro.
Cierre de ticket	Estado formal en el que el caso se considera atendido, resuelto, cancelado o derivado, con evidencia suficiente del resultado.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad dentro del procedimiento
Responsable del SGI	Controla la operación documental y de trazabilidad de la mesa de ayuda, valida criterios operativos relevantes y asegura la correcta derivación a otros procesos cuando corresponda.
Project Manager	Supervisa la coordinación operativa del servicio cuando aplique, revisa bloqueos o casos recurrentes y apoya el seguimiento de tickets de mayor impacto.
Director General	Conoce o decide sobre casos escalados por impacto relevante, conflicto sostenido o necesidad de decisión de nivel superior.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Recibe, registra, clasifica, prioriza, atiende, comunica y cierra tickets conforme a los criterios operativos definidos.
Responsable técnico, funcional o del proceso afectado	Atiende tickets escalados, aporta solución especializada y reporta avance o resultado para seguimiento y cierre.
Usuario solicitante	Proporciona la información necesaria del caso, confirma o aclara el requerimiento cuando se le solicite y recibe la respuesta o comunicación de cierre.

6. CONDICIONES PREVIAS Y CRITERIOS DE OPERACIÓN


6.1 Condiciones previas

1. Debe existir al menos un canal autorizado para recepción de solicitudes o tickets.
2. Debe existir un medio formal para registrar y dar seguimiento a cada caso.
3. Deben existir criterios mínimos de clasificación y prioridad.
4. Deben identificarse responsables de atención inicial y de escalamiento.
5. Todo caso recibido debe poder asociarse a un solicitante, fecha y descripción mínima del requerimiento o incidencia.

6.2 Criterios de aplicación

1. Toda solicitud o reporte dentro del ámbito de la mesa de ayuda deberá registrarse formalmente.
2. Ningún caso deberá gestionarse solo por comunicación informal si afecta seguimiento, prioridad, trazabilidad o cierre.
3. Todo ticket deberá clasificarse y priorizarse antes de su tratamiento normal, salvo atención inmediata por contingencia, la cual deberá regularizarse documentalmente después.
4. Todo caso que exceda la capacidad o competencia de la atención inicial deberá escalar.
5. Todo cierre deberá contar con estado claro y evidencia suficiente de la atención brindada.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

6. Todo ticket que corresponda en realidad a incidente de seguridad, no conformidad o cambio mayor deberá derivarse al proceso correspondiente.

6.3 Criterios de validación o aceptación

1. El ticket se considera válidamente abierto solo si contiene descripción suficiente, solicitante, fecha y clasificación inicial.
2. La prioridad se considera válida solo si es coherente con el impacto o urgencia del caso.
3. La atención se considera válida solo si existe evidencia de análisis, respuesta, acción o escalamiento.
4. El cierre se considera válido solo si el estado final del ticket es claro y se comunicó o documentó razonablemente.
5. La derivación se considera válida solo si el caso se transfiere con información suficiente al proceso o responsable correspondiente.

6.4 Criterios de excepción o escalamiento


1. Todo caso de impacto alto, recurrencia relevante o bloqueo operativo material deberá escalar.
2. Todo caso con posible componente de seguridad de la información deberá revisarse para determinar si corresponde a gestión de incidentes de seguridad.
3. Toda discrepancia material entre solicitante y mesa de ayuda sobre el cierre o resultado deberá documentarse y mantenerse visible hasta su resolución.
4. Toda imposibilidad de atender un ticket por falta de información crítica deberá documentarse y mantenerse en seguimiento o solicitarse aclaración formalmente antes de cierre.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Entradas o insumos

Entrada / insumo	Origen	Documento relacionado
Solicitud, reporte, consulta o incidencia operativa	Usuario solicitante o canal autorizado	Evidencia de recepción aplicable


Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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


Información básica del caso	Usuario solicitante o mesa de ayuda	Descripción del caso, fecha, medio de recepción y datos mínimos disponibles
Criterios de clasificación y prioridad	Responsable del SGI o responsable de mesa de ayuda	Criterios operativos vigentes de atención
Medio formal de comunicación o seguimiento	Repositorio documental del SGI o herramienta operativa aplicable	SGI-FOR-COM-01, cuando aplique
Información del servicio, proceso o solución afectada	Responsable técnico, funcional o del proceso afectado	Documento o evidencia aplicable

7.2 Secuencia de actividades o instrucciones

Paso	Actividad o instrucción	Responsable	Descripción operativa	Registro o evidencia generada
1	Recibir el caso	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Recibir la solicitud, reporte, consulta o incidencia a través del canal autorizado y verificar que contiene información mínima suficiente para su apertura.	Evidencia de recepción del caso.
2	Registrar el ticket	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Abrir el ticket con identificación del solicitante, fecha, descripción del caso, canal de ingreso y estado inicial.	Ticket abierto o registro equivalente.
3	Clasificar y priorizar	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Asignar categoría funcional y prioridad al ticket conforme a su naturaleza e impacto operativo.	Ticket clasificado y priorizado.

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

4	Realizar atención inicial	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Analizar el caso, solicitar información adicional cuando haga falta y brindar respuesta o acción inicial según corresponda.	Evidencia de atención inicial.
5	Resolver en primer nivel, cuando sea posible	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Atender directamente el ticket cuando la solución esté dentro del nivel de competencia y control de la mesa de ayuda.	Evidencia de solución o avance.
6	Escalar el ticket, cuando corresponda	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Transferir el caso a responsable técnico, funcional o proceso aplicable cuando el caso exceda la atención inicial.	Evidencia de escalamiento del ticket.
7	Dar seguimiento al estado del caso	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Monitorear el avance del ticket, actualizar estado y mantener comunicación razonable con el solicitante o con el responsable escalado.	Seguimiento documentado del ticket.
8	Derivar a otro proceso, cuando aplique	Responsable del SGI o responsable de mesa de ayuda	Canalizar formalmente el caso a gestión de incidentes de seguridad, no conformidades, cambios, accesos u otro proceso, cuando su naturaleza así lo requiera.	Evidencia de derivación al proceso correspondiente.
9	Confirmar resultado y estado final	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Verificar que el ticket cuenta con solución, respuesta, cancelación o derivación formal suficiente para definir su estado final.	Evidencia de resultado del ticket.

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

10	Cerrar el ticket	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	Registrar el cierre formal del ticket, indicando estado final, fecha, resultado y observaciones relevantes de cierre.	Ticket cerrado o registro equivalente.
----	------------------	---	---	--


7.3 Puntos de control y validación

Punto de control	Responsable	Criterio de validación	Acción si no cumple
Validación de apertura	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	El ticket contiene información mínima suficiente para seguimiento y tratamiento.	Solicitar aclaración o completar datos antes de tratar como caso regular.
Validación de clasificación y prioridad	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	La categoría y prioridad asignadas corresponden razonablemente a la naturaleza e impacto del caso.	Reclasificar o repriorizar antes de continuar el tratamiento.
Validación de atención o escalamiento	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	El ticket recibió atención inicial suficiente o fue escalado con información completa.	Completar análisis o corregir el escalamiento antes de dar seguimiento.
Validación de derivación a otro proceso	Responsable del SGI	El caso fue canalizado al proceso correcto cuando su naturaleza excede la mesa de ayuda.	Corregir la derivación y mantener trazabilidad del ticket abierto.
Validación de cierre	Responsable de mesa de ayuda o agente de atención	El ticket tiene estado final claro, evidencia suficiente y comunicación o documentación razonable del resultado.	No cerrar hasta corregir vacíos de evidencia o ambigüedad del estado final.

7.4 Salidas

Salida	Destino	Documento relacionado
--------	---------	-----------------------

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

Ticket registrado y clasificado	Medio formal de seguimiento de la mesa de ayuda	SGI-REG-CAL-08 Registro de Atención de Mesa de Ayuda del SGI.
Ticket atendido o resuelto en primer nivel, cuando aplique	Usuario solicitante y control operativo de mesa de ayuda	Evidencia de atención o resolución
Ticket escalado, cuando aplique	Responsable técnico, funcional o proceso correspondiente	Evidencia de escalamiento
Ticket derivado a otro proceso, cuando aplique	Proceso correspondiente del SGI	Evidencia de derivación formal
Ticket cerrado con estado final documentado	Medio formal de seguimiento y repositorio documental aplicable	Evidencia de cierre del ticket


8. REGISTROS ASOCIADOS

Código o referencia	Nombre del registro o evidencia	Uso dentro del procedimiento
SGI-FOR-COM-01	Registro de Comunicaciones Relevantes	Registro de comunicaciones formales asociadas a seguimiento, aclaraciones, escalamiento o cierre, cuando aplique.
SGI-REG-CAL-08	Ticket o registro de atención de mesa de ayuda	Registro principal para apertura, clasificación, prioridad, atención, seguimiento y cierre del caso.

9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

1. ISO 9001:2015.
2. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI.
3. SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda del SGI.
4. SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI.
5. SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades del SGI.
6. SGI-PRC-SEG-01 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información del SGI.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

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

7. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
8. SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes.

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

10. ANEXOS

No aplica en la emisión inicial de este procedimiento.

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

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 procedimiento.


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

El presente documento incorpora las firmas digitales de aprobación y la constancia visible de cierre documental correspondientes.