

Ficha de acción: no encontrar apoyo técnico adecuado

Evalúa soporte técnico por respuesta y responsabilidad, no solo precio.

1 Mapea un caso real

Lista incidentes, dependencias y tiempos observados de respuesta.

¿Qué observaste? Sin datos personales ni credenciales.

Situación / fecha	Dato o señal observada	Fuente o evidencia

Revisa incidentes, tiempos observados de respuesta y alcance contratado; no equipares precio bajo con soporte adecuado.

2 Acuerda una regla mínima

Define alcance, contacto y criterios de escalamiento.

¿Qué hará el equipo?

¿Qué excepción se escala?

3 Responsable y seguimiento

Asigna seguimiento y revisa incidentes cerrados y pendientes.

Responsable

Indicador observable

Fecha de revisión

¿Qué cambió al revisar casos reales?

EVITA ESTE ERROR

Una promesa comercial no sustituye un alcance de soporte escrito.