

REPORTE DE SERVICIO TECNOLÓGICO

Oficina Delta

Ejemplo de cómo TIVOREN registra una atención, explica los resultados y deja definidos los siguientes pasos.

Folio	TIV-SRV-EJ-001	Modalidad	Mixta
Tipo de atención	Evaluación y regularización inicial	Estado	Parcialmente resuelto
Entorno	Oficina administrativa con 10 usuarios	Seguimiento	Requerido

Situación reportada

La empresa trabajaba con equipos sin inventario central, respaldos sin una prueba reciente de recuperación y conectividad inestable en una zona de la oficina. La operación continuaba, pero existían riesgos de pérdida de información y atención reactiva.

Objetivo acordado

Validar una recuperación controlada de archivos, documentar el estado general del entorno y separar las acciones urgentes de las mejoras que podían programarse después.

IMPACTO OBSERVADO	PRIORIDAD INMEDIATA
Interrupciones parciales y falta de visibilidad sobre activos y respaldos.	Comprobar la recuperación de archivos y estabilizar el punto de conectividad más afectado.

Alcance del ejemplo

- Entrevista breve con la persona responsable.
- Revisión general de hasta 10 equipos de trabajo.
- Prueba controlada de recuperación con archivos de muestra.
- Recorrido de conectividad y registro de hallazgos.
- Entrega de prioridades y acciones posteriores.

HALLAZGOS Y ACCIONES

Qué encontramos y qué hicimos

Área	Hallazgo	Riesgo	Decisión
Continuidad	El respaldo se realizaba manualmente y no existía registro de restauración.	Pérdida de información	Ejecutar prueba controlada y definir una rutina.
Accesos	Dos cuentas prioritarias no tenían segundo factor confirmado.	Acceso no autorizado	Habilitar protección y documentar responsables.
Conectividad	La señal disminuía en el área posterior de la oficina.	Interrupciones parciales	Registrar mediciones y cotizar la mejora por separado.
Activos	No existía un inventario único de equipos y responsables.	Atención lenta	Crear un inventario inicial con datos esenciales.

Acciones realizadas

Actividad	Resultado	Estado
Prueba de recuperación	Dos archivos de muestra fueron restaurados y abiertos correctamente.	Validado
Protección de accesos	Se habilitó segundo factor en las dos cuentas incluidas en el alcance.	Validado
Revisión de conectividad	Se confirmó operación estable en el área principal y señal débil en el área posterior.	Parcial
Inventario inicial	Se registraron equipos, responsables y condición general sin incluir contraseñas.	Completado

Protección de información

El reporte evita contraseñas, códigos de recuperación, números de serie completos, información bancaria y datos personales innecesarios. El cliente conserva el control de sus accesos.

VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO

Qué quedó funcionando y qué sigue

Prueba	Resultado esperado	Resultado obtenido	Estado
Recuperación de muestra	Abrir archivos restaurados	Dos archivos abrieron correctamente	Pasa
Acceso con segundo factor	Inicio válido con verificación	Dos cuentas verificadas	Pasa
Wi-Fi principal	Conectividad estable	Operación estable durante la prueba	Pasa
Wi-Fi posterior	Cobertura suficiente	Señal débil observada	Parcial

Resultado explicado al cliente

La recuperación de muestra fue satisfactoria y las cuentas incluidas quedaron protegidas. La conectividad se mantuvo operativa, aunque la cobertura posterior requiere una decisión adicional. La empresa cuenta ahora con un inventario inicial y prioridades documentadas.

Pendientes y responsables

Acción	Responsable	Prioridad
Definir frecuencia y responsable de la prueba de restauración.	Administración	Alta
Revisar una propuesta separada para mejorar cobertura y continuidad de red.	Cliente con apoyo TIVOREN	Media
Programar el primer mantenimiento preventivo con base en el inventario.	TIVOREN y cliente	Media

SIGUIENTE PASO

Revisar los pendientes en la fecha acordada y decidir si la empresa requiere acompañamiento recurrente o únicamente un proyecto de conectividad.

Este documento es una muestra pública de formato y nivel de seguimiento. Los alcances, resultados y nombres son ficticios. Un reporte real se adapta al servicio autorizado y se entrega únicamente al cliente correspondiente.