



## MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Teléfonos de Ayuda	Responsables
<b>Primer Nivel</b>	<p>Se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas relacionados con su facturación que impidan la emisión de comprobantes fiscales y/o documentos para poder realizar embarques.</li> </ul>	15 minutos como tiempo de atención	<p>• <b>Horario de Oficina</b> 5118-0300</p> <p>En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)</p> <p>Fuera del área Metropolitana 01(800)8385280</p>	<p><b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b></p> <p><b>Líderes de Soporte</b> Emmanuel Cristalinas <a href="mailto:emmanuel.cristalinas@ateb.com.mx">emmanuel.cristalinas@ateb.com.mx</a> Ext.: 1201 Cel. 044 (55) 6969 9725</p> <p>Jonathan Sánchez <a href="mailto:Jonathan.sanchez@ateb.com.mx">Jonathan.sanchez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1169 Cel. 044 (55) 4319 1532</p> <p>Ángel Dueñas <a href="mailto:angel.duenas@ateb.com.mx">angel.duenas@ateb.com.mx</a> Ext.: 1138 Cel. 044(55) 2737 9875</p> <p><b>COORDINADOR MESA DE AYUDA</b> Edgar Hernández <a href="mailto:edgar.hernandez@ateb.com.mx">edgar.hernandez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1146 Cel.: 044 (55) 3722 0621</p>
<b>Segundo Nivel</b>	<p>Se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de configuración del software que impiden la operación de algunas opciones (no evitan el envío/recepción de información, hacia/desde socios comerciales).</li> </ul>	60 minutos como tiempo de atención	<p><b>Horario de Oficina</b> 5118-0300</p> <p>En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuera del área Metropolitana 01(800)8385280</li> </ul>	<p><b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b></p> <p><b>Líderes de Soporte</b> Emmanuel Cristalinas <a href="mailto:emmanuel.cristalinas@ateb.com.mx">emmanuel.cristalinas@ateb.com.mx</a> Ext.: 1201 Cel. 044 (55) 6969 9725</p> <p>Jonathan Sánchez <a href="mailto:Jonathan.sanchez@ateb.com.mx">Jonathan.sanchez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1169 Cel. 044 (55) 4319 1532</p> <p>Ángel Dueñas <a href="mailto:angel.duenas@ateb.com.mx">angel.duenas@ateb.com.mx</a> Ext.: 1138 Cel. 044(55) 2737 9875</p> <p><b>COORDINADOR SEGUNDO NIVEL</b> Martín Acosta <a href="mailto:martin.acosta@ateb.com.mx">martin.acosta@ateb.com.mx</a> Ext.: 1249 Cel.: 044 (55) 3331-0247</p>



Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Teléfonos de Ayuda	Responsables
<b>Tercer Nivel</b>	Se refiere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas asociados a errores en el código de algunos componentes de la aplicación (estos requieren de cambios en la programación de la misma para su solución).</li> </ul>	El tiempo de solución se estima caso por caso dependiendo de la complejidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Horario de Oficina</b> 5118-0300 En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)</li> <li>• Fuera del área Metropolitana 01(800)8385280</li> </ul>	<p><b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b>  <b>COORDINADOR MESA DE AYUDA</b>            Edgar Hernández <a href="mailto:edgar.hernandez@ateb.com.mx">edgar.hernandez@ateb.com.mx</a>            Ext.: 1146 Cel.: 044 (55) 3722 0621</p> <p><b>COORDINADOR SEGUNDO NIVEL</b>            Martín Acosta <a href="mailto:martin.acosta@ateb.com.mx">martin.acosta@ateb.com.mx</a>            Ext.: 1249 Cel.: 044 (55) 3331-0247</p> <p><b>GTE. DE SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b>            Brenda Jiménez <a href="mailto:brenda.jimenez@ateb.com.mx">brenda.jimenez@ateb.com.mx</a>            Ext.: 1141 Cel.: 044 (55) 5432-0025</p> <p><b>OTRAS AREAS</b>  <b>ATENCION A CLIENTES</b>            Elizabeth Carrillo <a href="mailto:maria.carrillo@ateb.com.mx">maria.carrillo@ateb.com.mx</a>            Ext.: 1101 Cel.: 044 (55) 4189-4856</p> <p><b>GTE. DE SOPORTE EDI</b>            Jorge Páez <a href="mailto:jorge.paez@ateb.com.mx">jorge.paez@ateb.com.mx</a>            Ext.:1103 Cel.: 044 (55) 1384-9864</p> <p><b>GTE. DE IMPLEMENTACIÓN</b>            Alfonso Macias <a href="mailto:alfonso.macias@ateb.com.mx">alfonso.macias@ateb.com.mx</a>            Ext.: 1226 Cel.: 044 (55) 3396-2728</p> <p><b>GTE. DE SUCURSALES</b>            Luis García <a href="mailto:luis.garcia@ateb.com.mx">luis.garcia@ateb.com.mx</a>            Ext.: 2301 Cel.: 044 (81) 1864 1541</p>

El personal de soporte técnico de ATEB generará el ticket/caso en el sistema Aranda (solución de gestión de procesos y servicios de soporte) con el fin de tener documentado los inconvenientes presentados y así poderle brindar la mejor atención, se le proporcionará al cliente el número de ticket creado para futuras cuestiones.

Se recomienda al cliente que, pasado el tiempo de respuesta a su problemática sin una respuesta favorable, se comunique con el Líder de departamento indicado y/o Coordinador del mismo, o en caso de seguir presentando retraso por favor no dude en contactar a nuestros Gerentes de Áreas.

Si por algún motivo no es posible contactarnos vía telefónica, favor de mandar un mensaje de texto al 044 (55) 4189-4856 con sus datos para poder comunicarnos a la brevedad posible.

**NOTA:** Para solución de problemas de tercer nivel se solicitará toda la información necesaria, se pueden inclusive hacer enlaces para tomar control del equipo (EN CLIENTES EN DONDE SEA PERMITIDO) para determinar el motivo de la falla o para poder reproducir el problema en las instalaciones de ATEB, se enviará la información al Departamento de Desarrollo y se dará seguimiento hasta su solución.

Nos comprometemos a proporcionarle el más alto grado de satisfacción posible como cliente nuestro. Si por alguna razón tiene algún comentario o sugerencia, estaremos encantados de escucharle. Llame a nuestro número de teléfono de atención al cliente al 5118-0300 o fuera del área metropolitana 01800-838-5280, con la opción Atención a Clientes o envíenos un correo electrónico a la dirección [atencion.clientes@ateb.com.mx](mailto:atencion.clientes@ateb.com.mx) con la cual responderemos a su mensaje.