

## Entrar a la Mesa de Ayuda

---

Esta sección describe los pasos necesarios para entrar a la mesa de Ayuda

### "Soporte 360"



1. Click en Soporte 360

### "Mesa de Ayuda"

## Soporte y Ayuda

Medidor de Velocidad



fast.com

Mesa de Ayuda

2. Click en Mesa de Ayuda

### ¿ME PUEDEN ASIGNAR UN ASESOR DE LA MESA DE AYUDA?



Mi contrato de servicio complementario me permite solicitar ayuda a un asesor de la mesa de ayuda.  

Debo seguir los siguientes lineamientos:

- Indicar el nombre de la empresa
- Si considero que podrían contactarme telefónicamente, indicar mi número telefónico con clave de larga distancia
- Especificar en el **asunto** una descripción **muy breve**
- Marcar la **prioridad** siguiendo el siguiente criterio

Baja – Para ser atendidos en un futuro no inmediato (ejemplo ideas de mejora)

Medio – Puede esperar

Alto – Impacta la operación, pero existe una alternativa temporal

Urgente – La operación está detenida

3

[Presiona aquí para ir a la mesa de ayuda](#)

Leer los lineamientos de llenado de solicitud poniendo especial atención en los criterios de prioridad.

3. Click en "**Presiona aquí para ir a la mesa de ayuda**"