



Diferencias entre soporte técnico y servicio técnico o asistencia técnica



Habíamos dicho que el [soporte técnico](#) es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este del hardware o software de una computadora, de un servidor de Internet, de los periféricos, componentes electrónicos o cualquier otro equipo o dispositivo. El servicio técnico en cambio (del inglés service desk o también comprendido como call center, contact center o help desk) es una capacidad fundamental dentro de la Gestión de Servicios IT (ITSM), según se define en Information Technology Infrastructure Library. Su objetivo es proporcionar un “punto único de contacto” o SPOC (Single Point Of Contact), para satisfacer las necesidades de comunicación entre IT y sus clientes.

Asistencia o soporte técnico está definido en España, según el artículo 2 del Decreto 2123 de 1975, como “la asesoría dada mediante contrato de prestación de servicios incorporales, para la utilización de conocimientos tecnológicos

aplicados por medio del ejercicio de un arte o técnica". Mientras que el servicio técnico no tiene definición legal. La administración de impuestos optó por la definición elaborada por el Consejo de Estado en el auto del 26 de julio de 1984 y las sentencias del 29 de abril de 1988 y del 12 de febrero de 2004, mediante concepto 47861 del 11 de junio de 2009, el cual señala que "los servicios técnicos se entienden como la asesoría dada mediante contrato de prestación de servicios incorporales, para la utilización de conocimientos tecnológicos aplicados por medio del ejercicio de un arte o técnica, sin que implique la transferencia de conocimientos".

Es decir, el soporte técnico está comprendido mayormente por un técnico especialista que brinda asistencia al equipo o problema en cuestión, encargándose de repararlo o mantenerlo, y el servicio técnico por una persona que brinda asesoramiento y ayuda, pero no precisamente resuelve el problema o falla.

Adicionalmente, se suele comprender dentro de servicio técnico al servicio de atención al cliente, que en muchos casos, como reza el dicho popular: "no ayuda ni resuelve nada". Compartimos una imagen ilustrativa divertida que parodia este último servicio.

GRACIAS POR LLAMAR
AL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE. EN ESTOS MOMENTOS
TODOS NUESTROS OPERADORES ESTÁN
OCUPADOS. MANTENGASE A LA ESPERA.
SI DEBE COMPROBAR EL ESTADO DE
SU LÍNEA, DIGA UNO, SI DESEA HABLAR
CON UN AGENTE
DIGA DOS.



LO SENTIMOS,
NO LE HEMOS ENTENDIDO
CON CLARIDAD.
INTENTELO MÁS TARDE.
GRACIAS.

