
	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PIT-05
	CERCAL INGENIERÍA	Revisión N°: 01

Gestión de Tickets Internos

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	01

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA.

	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PIT-05
	CERCAL INGENIERÍA	Revisión N°: 01

1. OBJETIVO

Hacer visible la gestión de tickets generados para el departamento IT y así determinar la efectividad en su resolución considerando estados y tiempos de respuesta de los tickets. A su vez se busca garantizar que el usuario conozca el proceso mediante el cual deberá de generar un ticket.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para todos los clientes internos de IT en todas las dependencias existentes de la empresa.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Es responsabilidad del creador del ticket explicar detalladamente el problema por el cual genera dicho ticket, incluyendo links a imágenes o archivos que permitan entender mejor el problema.
- 3.2. El creador del ticket debe de atender a la brevedad posible las solicitudes hechas por el departamento IT en lo que a información o procesos adicionales requiere IT.
- 3.3. El departamento IT tiene la responsabilidad de gestionar los tickets en base a prioridad y tipo de servicio solicitado, de ser requerido, el departamento IT debe tener la capacidad de gestionar varios tickets de manera simultánea.
- 3.4. El departamento IT deberá de cambiar el ticket al estado “En espera del empleado” en caso de requerir información adicional por parte del creador o bien que el creador del ticket lleve a cabo un proceso específico para continuar con el avance de la resolución del ticket.

Inventario de activos informáticos	
Código: SGC-PIT-05	Revisión N°: 01

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Creación y gestión de Tickets internos

Nombre	Descripción
Creación de Ticket interno en VTiger	<p>El usuario quien fungirá como creador del ticket debe de definir en los campos solicitados por VTiger lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título del ticket: Un texto descriptivo del problema • Estado: Nuevo • Prioridad: definir la urgencia para obtener una respuesta por IT • Área: Especificar en el cuadro de selección el área a la que pertenece el creador del ticket • Categoría: IT • Asignar a: Definir que usuario de IT. resuelva el ticket • Grupo: Equipo de IT • Canal: Correo electrónico • Asignado a: Definir que usuario de IT. resolverá el ticket • Resumen: Descripción detallada del problema a resolver donde, preferiblemente, los archivos relacionados al problema sean subidos a drive dándole acceso a estos archivos al equipo de IT y adjunten los links de estos archivos en este campo.
Asignación de Ticket.	<p>Para un miembro del equipo de IT. quien fungirá como Analista del ticket no habrá limitantes definidas para asignarse y resolver un ticket existente que se encuentre en estado “Nuevo”, sin embargo, se recomienda tener las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Analista del ticket sea quien ha sido definido por el creador del ticket como el responsable de resolverlo • Que el Analista del ticket sea alguien de la misma sucursal que el creador del ticket • Que el Analista tenga los conocimientos y/o el nivel de privilegios de accesos suficientes para poder llevar a cabo la resolución del ticket
Cambio del estado del ticket a “En proceso”	Una vez el Analista del ticket se haya asignado o se le haya asignado un ticket, este deberá de tomarlo y cambiarle el estado a: “En proceso”
Cambio del estado del ticket a “En espera del empleado”	Esto solo será requerido si y solo si el analista del ticket necesita que el creador del ticket entregue más información o bien que ejecute un proceso necesario para continuar con la resolución del ticket.
Cambio del estado del ticket a	Un ticket puede solo pasar de los estados “En proceso” o “En espera del empleado” a “Resueltos” siempre que el analista del ticket haya concluido

Inventario de activos informáticos	
Código: SGC-PIT-05	Revisión N°: 01

“Resueltos”	efectivamente dicho ticket o bien el ticket sea imposible de resolver, para ambos casos el analista del ticket deberá de describir detalladamente los pasos del proceso que llevó a cabo para llegar a la resolución del ticket en el campo “Resolución”. Con esto el ticket queda cerrado.
-------------	---

4.2. Procedimiento adicional, creación de comentarios en el Ticket

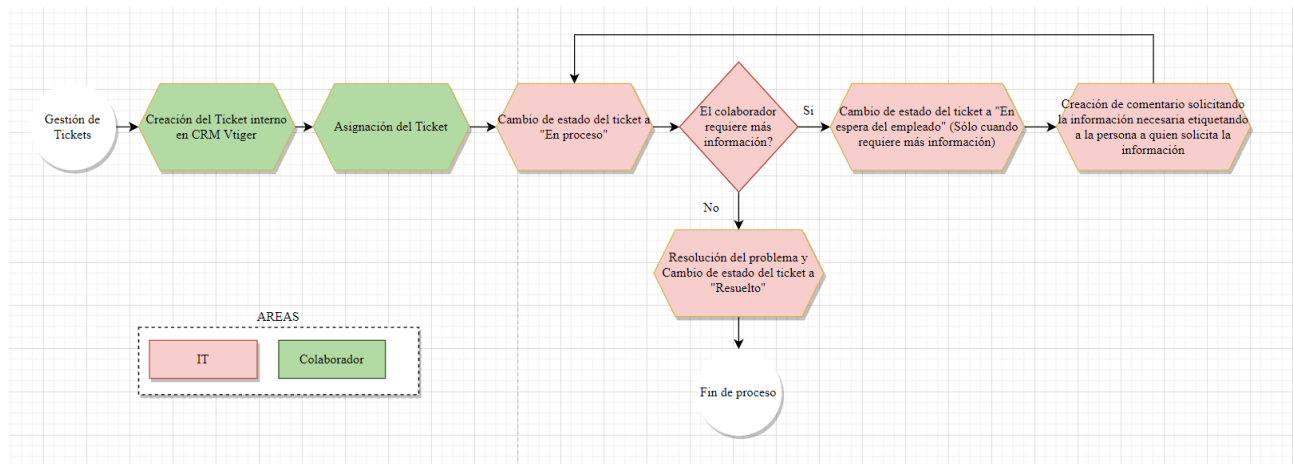
Nombre	Descripción
Crear comentarios en el ticket (Caso 1)	El creador del ticket no podrá ni deberá editar el campo “Resumen” después de haber creado el ticket, en caso de que quiera considerar más información deberá de crear un comentario sobre el ticket ya creado etiquetando al analista de ticket que haya asignado en la creación
Crear comentarios en el ticket (Caso 2)	Si el analista cambia el estado del ticket a: “En espera del empleado” deberá de solicitar por comentario la información y/o actividades adicionales que requiera del creador del ticket etiquetándolo en dicho comentario

4.3. KPI's del procedimiento

Nombre	Descripción
Medición mensual	Se debe de evaluar el total de tickets creados y resueltos durante el mes entre el total de tickets creados en el mes, esto entregará el porcentaje de tickets resueltos por mes
Medición general	Se debe de evaluar el total de tickets creados y resueltos de todo el periodo entre el total de tickets creados en el periodo

Inventario de activos informáticos	
Código: SGC-PIT-05	Revisión N°: 01

5. FLUJO DE PROCESO



6. CONTROL DE CAMBIOS

Control De Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
16/09/2019	Rev. 00	- Creación del Documento
03/08/2021	Rev. 01	- Adición de flujo de proceso. - Actualización de fuente.