	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Reporte al SICA
	Código:	PECRSI30

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio en Formato a partir del PGCRGC02 Elaboración de información Documentada
Organización de la información

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo de atención y respuesta inmediata en el caso de que exista algún incidente o requerimiento por parte del usuario.

2. ALCANCE

Aplica para el área de sistemas en Atención del SICA.

Elaboró:	Vo. Bo.	Revisó:	Aprobó:
Elías Rodríguez Alejandro Soporte de tienda	Pitol Pimentel Carlos Adrián Gerente de Sistemas	Martínez Ponce Janely Gestión de Calidad	Montes Barrera Elliioth Abdel Gerente General

3. REFERENCIAS

ISO 27001:2022 Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 Gestión de servicio:

Es el conjunto de buenas prácticas que se deben considerar al momento de trabajar con servicios y ambientes tecnológicos.

4.2 Infraestructura informática:

Es todo hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones.

4.3 SICA:

Sistema Interno para el Control de Actividades

4.4 Sistema Interno para el Control de Actividades:

Herramienta utilizada para dar atención a los usuarios de Comercializadora Rápido, seguimiento y solución a los reportes de falla o incidentes respecto a las TIC's.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerente General


Aprobar la información documentada del SGC, asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para lograr sin problema la implementación efectiva del documento.

5.2 Gestión de Calidad

Gestionar el cumplimiento documental según lo establecido en el SGC, asegura su adecuada implementación, manteniendo la eficacia, así como la mejora continua de estas, resguardando y emitiendo la documentación controlada.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 1 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Reporte al SICA
	Código:	PECRSI30

5.3 Soporte de tienda

Tiene la responsabilidad de registrar todos requerimientos/incidencias reportadas en el SICA, dar prioridad de atención a usuarios por nivel de servicio e Informar a los usuarios cuando se registra su requerimiento/incidencia, asimismo cuando se resuelve para que pueda validarlo.

5.4 Usuarios

Reportar en tiempo y forma los incidentes.

6. DESARROLLO

6.1 Reportes

El usuario puede contactarse mediante los canales de atención (llamada telefónica, correo, Skype, SICA) al área de soporte para reportar una solicitud de servicio de TI (Incidente o Requerimiento).

6.2 Análisis del reporte

El equipo de soporte de tienda, analiza y procede a registrar, categorizar, priorizar y documentar el número de ticket generado en el Sistema Interno de Control de Actividades (SICA), luego se diagnostica y se brinda un soporte inicial, si en caso no se pueda solucionar, este procede con el escalamiento al área o responsable respectivo de acuerdo a la **Matriz de Escalamiento PECSI30_AV01(3)**, de igual manera se informa al usuario mediante correo el número de ticket para su seguimiento.

6.3 Categorización del reporte


El equipo de soporte de tienda realiza la atención del ticket. En caso de que la solicitud sea categorizada como prioridad ALTA, deberá atenderse inmediatamente para su cierre y atención.

6.4 Reportes SICA

Mensualmente, se deberá exportar en una tabla dinámica los reportes que se realizaron durante los 30 días del mes, esto con la finalidad de identificar cuáles son los reportes de mayor frecuencia y la detección temprana de una incidencia mayor.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 2 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Reporte al SICA
	Código:	PECRSI30

Ejemplo: Reportes del SICA

Etiquetas de fila	Nombre2	Nombre	Asunto	Cuenta de Id_Atencion
FALLA DEL SISTEMA	FALLA EN EL SISTEMA	FALLA EN EL SISTEMA	ACTUALIZACION DE SISTEMAS	1
FALLAS	CAJA 1	CAJA 1	CAJON DE CAJA MOSTRADOR	1
			CAJON MOSTRADOR NO ABRE	1
			CANCELACION DE FACTURA #2683	1
			CANCELACION DE FACTURA #3683	1
			CANCELACIÓN DE FACTURA PROVEEDORE BEBIDAS PURIFICADAS	1
			DEPOSITOS SANTANDER	1
			ES LA IMPRESORA	1
			ESCANER	1
			FALLA DE IMPRESORA	1
			FALLO EN IMPRESORA	1
			PIN SANTANDER	1
			PROBLEMA CON UN PAGO DE SERVICIO DE SEFLIPLAN	1
			REPORTE DE FALLA EN CAJA MOSTRADOR	1
			SE SOLICITA CANCE LACION DE DEVOLUCION YA QUE ES MAYOR EN MONTO A LA ENTRADA DE COMPRA	1
	CAJA 2	CAJA 2	CAJON CAJA 2	1
			CAMBIO DE PINPAD BANCOMER	1
			CANCELACION DE FACTURA	1
			CANCELACION DE FACTURA POR DIFERENCIA EN EL PROVEDOR	1
			CANCELACION ENTRADA DE COMPRA	1
			LA TERMINAL DE SANTANDER DE LA CAJA 2 NO FUNCIONA	1
			PANTALLA COLOR DISTORSIONADA	1
			SE MANDARON 50 PESOS DE SOBRANTE	1
	CAMARA DE VIDEO	CAMARA DE VIDEO	CAMARA DE VIDEO	1
			CAMARAS DE VIDEO	1
			VIDEO	9
	FALLA DE EQUIPO	FALLA DE EQUIPO	CAMBIO DE MONITOR Y TECLADO	1
			EL MOUSSE NO AGARRA	1
			FALLA DE EQUIPO	1
			FALLA EN MI UPS	1
			FALLA EN TERMINAL BANCARIA BBVA	1
			FALLA EN UPS	1
			IMPRESORA	1
			IMPRESORA CAJA 2 SE APAGO	1
			MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVO	1
			REPORTE DE TERMINALES	1
			TECLADO DAÑADO	1
			TECLADOS DAÑADOSDE LAS TECLAS Y CRISTALES DE LOS ESCANER DAÑADOS	1
			TERMINAL BANCOMER	1
			UPS	1
	RECARGAS/BANCO/TELEONO	RECARGAS/BANCO/TELEONO	CANCELACION DE FACTURA	1
REPARACION	ACCESORIOS	ACCESORIOS	EXTENSION TELEFONICA	1
			FALLA DE TELEFONO DE TIENDA	1
			SCANNER	1
			URGENTE	1
Total general				53


6.5 Bitácora de registros SICA

Por cada reporte generado en el Sistema Interno para el Control de Actividades, se registrará un número de ticket de atención con la siguiente información:

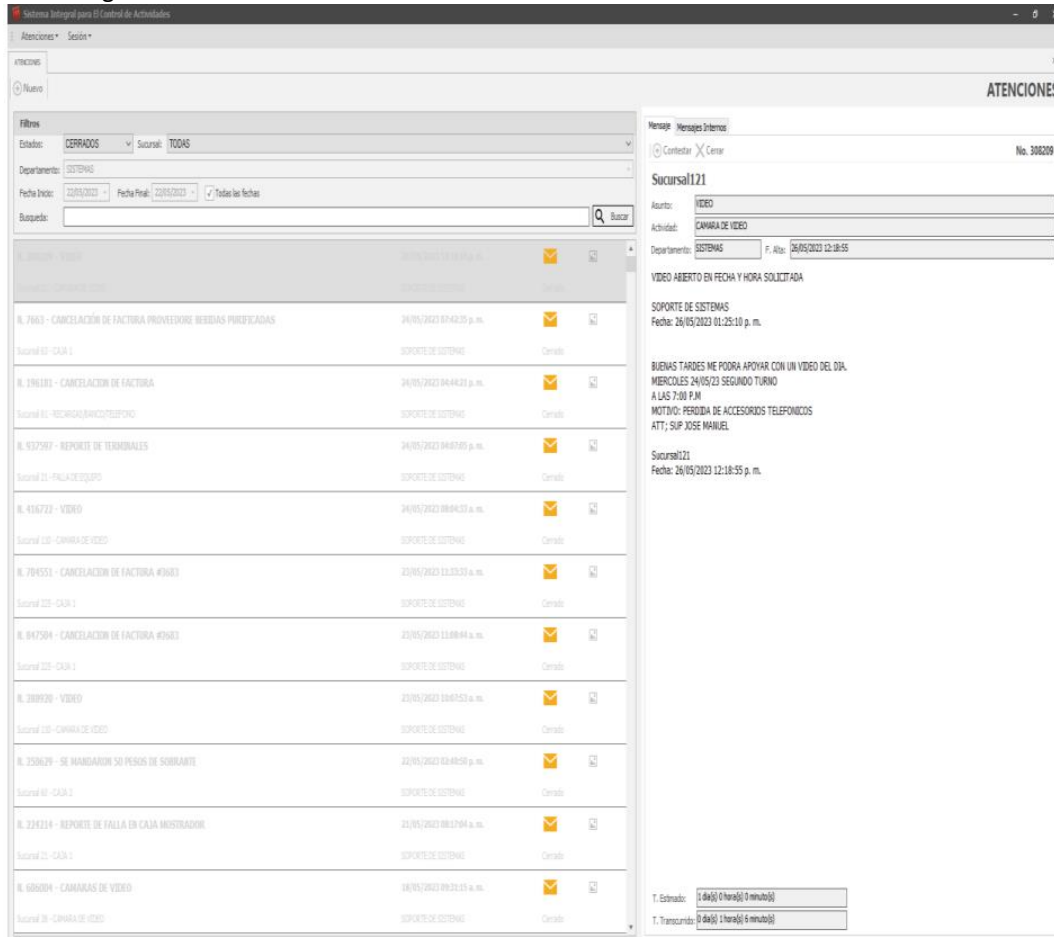
- Estatus
- Sucursal
- Departamento
- Fecha de inicio
- Fecha cierre
- No. De reporte
- Descripción Reporte
- Tiempo estimado de atención
- Tiempo transcurrido

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 3 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Reporte al SICA
	Código:	PECRSI30

Ejemplo: Bitácora de registro de Sica



The screenshot displays a web application interface for activity control. On the left, a sidebar contains a 'Filtros' (Filters) section with dropdowns for 'Estado' (Status) set to 'CERRADOS' and 'Sucursal' (Branch) set to 'TODAS'. Below this is a 'Fecha Inicio' (Start Date) field set to '22/05/2023' and a 'Fecha Fin' (End Date) field set to '22/05/2023'. A 'Buscar' (Search) button is present. The main area shows a table of activities with columns for 'Actividad', 'Fecha', 'Hora', and 'Estado'. The table lists various activities such as 'CANCELACION DE FACTURA', 'REPORTES DE TERMINALES', and 'CAMARAS DE VIDEO'. On the right, a detailed view of a specific activity is shown, including the 'Mensaje' (Message) and 'Mensaje Interno' (Internal Message) sections. The 'Mensaje' section contains a 'Mensaje Interno' field with the text 'VIDEO ABIERTO EN FECHA Y HORA SOLICITADA' and a 'Mensaje' field with the text 'BUENAS TARDES ME PODRA APOYAR CON UN VIDEO DEL DIA. MIERCOLES 24/05/23 SEGUNDO TURNO A LAS 7:00 P.M. MOTIVO: PERDIDA DE ACCESORIOS TELEFONICOS ATT: SUP JOSE MANUEL'. The 'Mensaje Interno' field is set to 'VIDEO' and the 'Mensaje' field is set to 'CAMARA DE VIDEO'. The 'Mensaje' field also includes a 'Fecha' (Date) field set to '24/05/2023 12:18:55'.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado
NA	NA	NA	NA

8. ANEXOS

TIPO	CODIGO	TITULO
Formato	NA	NA
Ayuda visual	PECRSI30_AV01(3)	Matriz de Escalamiento
Políticas	NA	NA
Otros (documento externo)	NA	NA

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 4 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"