



Una **incidencia** puede hacer referencia a distintas situaciones, una duda a evacuar, un reclamo que atender, una denuncia a realizar, etc. y se registra a través de la creación de un ticket

¿Qué es un ticket?


Es el registro de una incidencia.

Un ticket podrá ser originado:

- Por un ciudadano:
 - ✓ mediante la autogestión a través del portal de gobierno,
 - ✓ telefónicamente a través de los 0800 de gobierno,
 - ✓ personalmente,
 - ✓ por mail, redes sociales, etc.
 - ✓ aplicativos móviles
- O bien entre usuarios internos del sistema.

El tratamiento de un ticket estará a cargo de un usuario asignado o responsable, tendrá asociado un estado que indicará en todo momento la situación actual y una prioridad que indicará la urgencia de su resolución

Creación de un ticket


Se podrá crear un ticket de carga completa utilizando el botón  o bien presionando la tecla de función **F8** desde:

- **Muro**: podrá utilizar el botón o la tecla de función.
- **Mis Tickets**: sólo podrá utilizar el botón.
- **Módulo Tickets**: podrá utilizar el botón o la tecla de función.


Cualquiera sea la opción elegida, el sistema llevará a una misma pantalla, la que se encuentra dividida en distintos pasos los que se detallan a continuación:

Crear nuevo ticket

1-Datos del solicitante

INGRESE DOCUMENTO DEL SOLICITANTE  Limpiar datos cargados

Tipo de persona: Física

*Documento: DU 0  **Buscar**

2-Descripción del ticket

*Asunto y descripción del problema:

Asunto

Descripción

3-Clasificación del ticket

*Categoría: -SELECCIONE-

*Tema: -SELECCIONE-

Tipo: -SELECCIONE-

*Fecha de solicitud: 09/08/16 12:56 (Fecha/Hora exacta en que se ha comprobado el problema)

Prioridad: 1 = Muy Alta 2 = Alta 3 = Normal 4 = Baja 5 = Muy Baja

4-Archivos relacionados



Examinar

¿Notificar por email al solicitante?

CONFIRMAR Cancelar





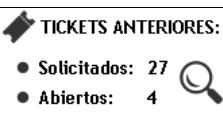




Al completar cada uno de dichos pasos, se mostrará uno de los siguientes íconos:

	Advertencia	Ícono informativo que indica que existe un dato ingresado en forma incorrecta o que falta completar algún dato obligatorio.
	Paso completado	Ícono informativo que indica que el paso ha sido completado exitosamente.

A continuación se detallan cada uno de los pasos y los íconos comunes:

1 - DATOS DEL SOLICITANTE

	Limpiar datos	Permite limpiar todos los datos cargados al momento de crear un ticket.
	Copiar datos	Permite copiar los datos del solicitante del último ticket cargado. Aparece sólo en la pantalla de creación de un ticket.
 Solicitante INTERNO	Solicitante interno	Permite indicar el tipo de solicitante durante la creación de un ticket. Interno se refiere a todas aquellas personas que trabajan para el Estado Provincial y que desde ese lugar pueden hacer algún tipo de solicitud.
 Solicitante EXTERNO	Solicitante externo	Permite indicar el tipo de solicitante durante la creación de un ticket. Externo se refiere a todas aquellas personas que realizan una solicitud como ciudadano, ya sea desde el Portal mendoza.gov.ar, vía telefónica, vía mail, redes sociales o personalmente.
 TICKETS ANTERIORES: ● Solicitados: 27 ● Abiertos: 4	Tickets anteriores	Al momento de la creación de un ticket, muestra un detalle que permite visualizar si el solicitante tiene tickets anteriores. Al presionar  se abre una ventana con el detalle de los mismos.
	Mostrar domicilio de solicitante	Al momento de la creación de un ticket, el domicilio del solicitante se encuentra colapsado, si se presiona este ícono se despliega el detalle del mismo ya sea para completar, modificar o sólo consultar.

Al cargar los datos de un solicitante se podrán presentar los siguientes casos:

Tipo de Persona: Primero se deberá determinar qué tipo de persona es el solicitante:

Persona física: es la persona natural, un ser humano.

Persona jurídica: es la entidad a la que se reconoce personalidad para que pueda ser sujeto de derechos y obligaciones, como las empresas o sociedades.

Tipo de persona:

- Física
- Jurídica

a) Solicitante nuevo – Persona Física

Tipo de Documento:

- DU: Documento único
- PAS: Pasaporte, nacional o extranjero
- CUIL/CUIT: Código Único de Identificación Laboral o Tributaria.

*Documento:

- DU
- PAS
- CUIL/CUIT



Datos del Solicitante: Los datos obligatorios son: Nombre, Apellido y el resto de los datos pueden ser o no obligatorios según esté configurado el sistema.

Datos del solicitante

*Nombre:

*Apellido:

CUIL (XX-XXXXXXXX-X):

Email:

Fecha de nacimiento: / /

Edad:

Sexo:

Teléfono: Interno: Celular:

(Cargar sin 0 en la característica, ni 15 en número en caso de ser celular. Separar la característica del número con guión. Ejemplo: 261-6112233)

El solicitante es
 Externo Interno

TICKETS ANTERIORES:
 ● Solicitados: 0
 ● Abiertos: 0

DOMICILIO

Mostrar domicilio de solicitante

Si se presiona en este ícono, se despliega la siguiente ventana en donde se podrán ingresar los datos del domicilio del solicitante. De igual manera, al presionar el ícono se oculta la ventana.

DOMICILIO

Ocultar domicilio de solicitante

Calle/Ruta:

Número/Kilómetro:

País:

Provincia:

Departamento:

Localidad:

Observación extra:

b) Solicitante nuevo – Persona Jurídica:

INGRESE DOCUMENTO DEL SOLICITANTE

Tipo de persona:

*CUIT: **Buscar**

El Solicitante NO se encuentra registrado. Complete sus datos para registrarlo.

DATOS PERSONALES

*Razón social:

Email:

Teléfono: Interno: Celular:

(Cargar sin 0 en la característica, ni 15 en número en caso de ser celular. Separar la característica del número con guión. Ejemplo: 261-6112233)

El solicitante es
 Externo Interno

TICKETS ANTERIORES:
 ● Solicitados: 0
 ● Abiertos: 0



- c) **Solicitante anónimo:** Esta opción está vinculada al paso 2 (que se explicará a continuación), ya que el sistema mostrará la opción de marcar que el solicitante es anónimo en caso que la CTT seleccionada en dicho paso tuviese permitido que el solicitante sea anónimo.

INGRESE DOCUMENTO DEL SOLICITANTE

Tipo de persona: Física

*Documento: DU 0

El solicitante es anónimo

2- DESCRIPCIÓN DEL TICKET

2-Descripción del ticket

En el **asunto**, se podrá colocar un breve resumen que oriente sobre qué trata el ticket.

*Asunto y descripción del problema:

Asunto

Descripción

La **descripción** es el espacio destinado en donde se detallará la incidencia propiamente dicha.

3-Clasificación del ticket

*Categoría: DEFENSA DEL CONSUMIDOR - PAC

*Tema: ALIMENTOS VENCIDOS O EN MAL ESTADO

*Tipo: CONSULTA

*Fecha de solicitud: 09/08/16 14:19 (Fecha/Hora exacta en que se ha comprobado el problema)

Prioridad: 1 = Muy Alta 2 = Alta 3 = Normal 4 = Baja 5 = Muy Baja

Los tickets se clasificarán por **CTT** (Categoría, Tema y Tipo), dicha clasificación se usará con el objeto de asegurar la calidad de la información y una gestión consistente.

La **categoría** es la forma de clasificar un ticket de manera más general. Por ejemplo: DEFENSA AL CONSUMIDOR.

Los **temas**, son el segundo nivel de clasificación de un ticket. Se deberá indicar la categoría a la que pertenece. Por ejemplo: dentro de la categoría de DEFENSA AL CONSUMIDOR, el tema podría ser por ejemplo: ALIMENTOS.

Los **tipos**, son el tercer nivel de clasificación de un ticket. Podrán ser comunes a todos los temas del sistema. Ejemplo de tipos: CONSULTA, RECLAMO, DENUNCIA, etc.

Se deberán completar todos aquellos datos indicados con (*)

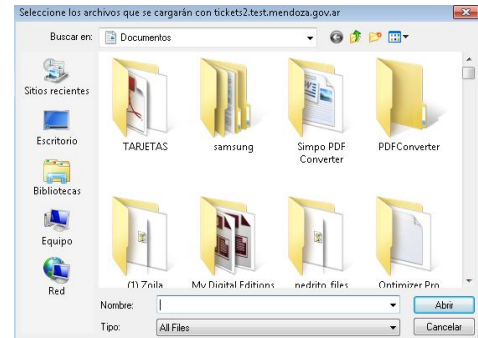


4 - ARCHIVOS RELACIONADOS

4-Archivos relacionados
Examinar

Permite adjuntar uno o más archivos (avi, doc, docx, txt, pdf, xls, xlsx, ppt, pptx, pps, ppsx, mp3, jpg, png, zip, rar, kmz, kml, gps, gpx, poi).

Al presionar el botón "Examinar" se abrirá la siguiente ventana, desde donde se seleccionarán el o los archivos a adjuntar.



5 - DATOS EXTRAS DEL TICKET

Los **atributos extras** son campos configurables con información adicional y específica, asociados a una determinada categoría, tipo y/o tema; no están incorporados en el texto de la descripción, podrán ser de ingreso obligatorio o no, de acuerdo a su configuración.

Esta opción está vinculada al paso 2, ya que el sistema mostrará Atributos Extras en caso que la CTT seleccionada en el paso 2 tenga asociado o no atributo/s extra/s.

Facilitan la generación de reportes estadísticos ya que dan un mayor nivel de especificidad.

De acuerdo a su configuración de creación, pueden presentarse en distintos formatos:

Carácter: Caracteres alfanuméricos (combinaciones de letras y/o números)

DIRECCION DE INSTALACION

Checkbox: Permite tildar sólo una de las opciones posibles

¿POSEE OBRA SOCIAL? NO SI

Combo: Permite seleccionar una de las opciones posibles de un menú desplegable

EFFECTORES DE SALUD
 HOSPITAL CARRILLO
 HOSPITAL CENTRAL
 HOSPITAL LAGOMAGGIORE
 HOSPITAL NOTTI
 -SELECCIONE-

Fecha: Sólo acepta el ingreso de una fecha

FECHA DE SOLICITUD A EMPRESA PROVEEDORA

Númérico con decimales: Indicar la cantidad de decimales

PRECIO

Númérico entero: Valores enteros

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Guía Rápida

Creación de un ticket – carga completa (F8)



DNI TITULAR ANTERIOR

Un vez completados los pasos exitosamente, se mostrará el ícono 



Finalmente podrá marcar si se enviará un mail al solicitante con el detalle del ticket.

¿Notificar por email al solicitante? Si no se marcara, no se enviará notificación.

CONFIRMAR

Al presionar el botón **Confirmar**, se mostrará una pantalla como la siguiente:

Ticket creado correctamente


 Ticket 27866 creado correctamente  Ver ticket

Información

Estado actual: **Asignado a usuario** Solicitante: FERNANDEZ, JULIETA (Se le ha enviado mail con información del reclamo correctamente)
 Categoría: DEFENSA AL CONSUMIDOR Prioridad: 3 = Normal
 Tema: ALIMENTOS Responsable actual del ticket: , operador
 Tipo: RECLAMO


Seleccione la siguiente acción que desea hacer con el ticket

CREAR AVANCE

Usuario: -SELECCIONE- 
 ¿Envío mail a usuario asignado?


Crear avance

ASIGNAR A PERSONA

Estado al cerrar ticket:
Cerrado exitosamente
Usuario que resolvió ticket:
OPERADOR 
 ¿Enviar mail de cierre al solicitante?
 ¿Enviar mail de cierre a quien lo resolvió?

Asignar

CERRAR TICKET

Empresa:
-SELECCIONE-
Usuario de la empresa:
-SELECCIONE- 
 ¿Envío mail a empresa derivada?

Cerrar ticket

DERIVAR A EMPRESA

Derivar

IR A TICKETS

Ir a Tickets

Esta pantalla presentará un resumen con la información del ticket creado y solicitará que seleccione una de las siguientes acciones, a partir de esta acción quedará definido quién será el responsable de seguir/resolver el incidente.

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
CREAR AVANCE	Permite ir directamente a la creación de un avance.
ASIGNAR A PERSONA	Permite asignar a otro usuario y genera un avance automático.
CERRAR TICKET	Permite cerrar un ticket con éxito o sin éxito.
DERIVAR A EMPRESA	Permite derivar el ticket a una empresa externa para su resolución. Se puede derivar a los contactos de la empresa o bien a un operador externo que posee usuario del sistema.
IR A TICKETS	Permite autoasignarse el ticket sin realizar ningún tipo de avance.