



# SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

## Guía Rápida

### Creación de un ticket – carga rápida (F7)



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  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. Esta información puede ser cargada en cualquier orden, una vez completada se deberá presionar el botón **Continuar** para luego indicar la acción a seguir con ese ticket. En caso de haber un error los mismos se mostrarán y deberán solucionarse antes de continuar.



#### Pantalla de creación de un ticket con carga rápida

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

**Descripción de un ticket:** es el espacio destinado a detallar la incidencia.

**Datos del solicitante:** se pueden presentar alguno de 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.

- *Los datos del solicitante ya existen en el sistema:* con lo cual ingresando el tipo y número de documento, al presionar la tecla **Enter** se muestren en forma automática.
- *Los datos del solicitante no existen en el sistema:* deberá ingresarse tipo y número de documento. Se puede configurar para que se exija el ingreso de mail y/o teléfono.
- *El solicitante es anónimo:* No informa su número de documento, se deberá tildar la opción **El solicitante es anónimo**.

**Clasificación:** los tickets se clasificarán por 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.

**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.





### Creación de un ticket – carga rápida (F7)

**Prioridad:** determinará el grado de urgencia de la incidencia a resolver, en general está marcada en **Normal**.

**Envió de mail al solicitante:** Podrá marcar manualmente si se enviará o no un mail al solicitante con el detalle del ticket.; si no se marcara, no enviará la notificación.

Al presionar el botón 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:**  

¿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:**

**Usuario de la empresa:**  

¿Enviar 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
<b>CREAR AVANCE</b>	Permite ir directamente a la creación de un avance.
<b>ASIGNAR A PERSONA</b>	Permite asignar a otro usuario y genera un avance automático.
<b>CERRAR TICKET</b>	Permite cerrar un ticket con éxito o sin éxito.
<b>DERIVAR A EMPRESA</b>	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.
<b>IR A TICKETS</b>	Permite autoasignarse el ticket sin realizar ningún tipo de avance.