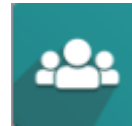


	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:17/07/2026
	NOMBRE: Servicio de asistencia administrativo		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-AD-032	Versión: 0	Página 1 de 5



Instructivo



Módulo Servicio de asistencia

Objetivo

Brindar un servicio de administración eficiente, oportuno y orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, asegurando una atención de calidad y el cumplimiento de los procesos establecidos.

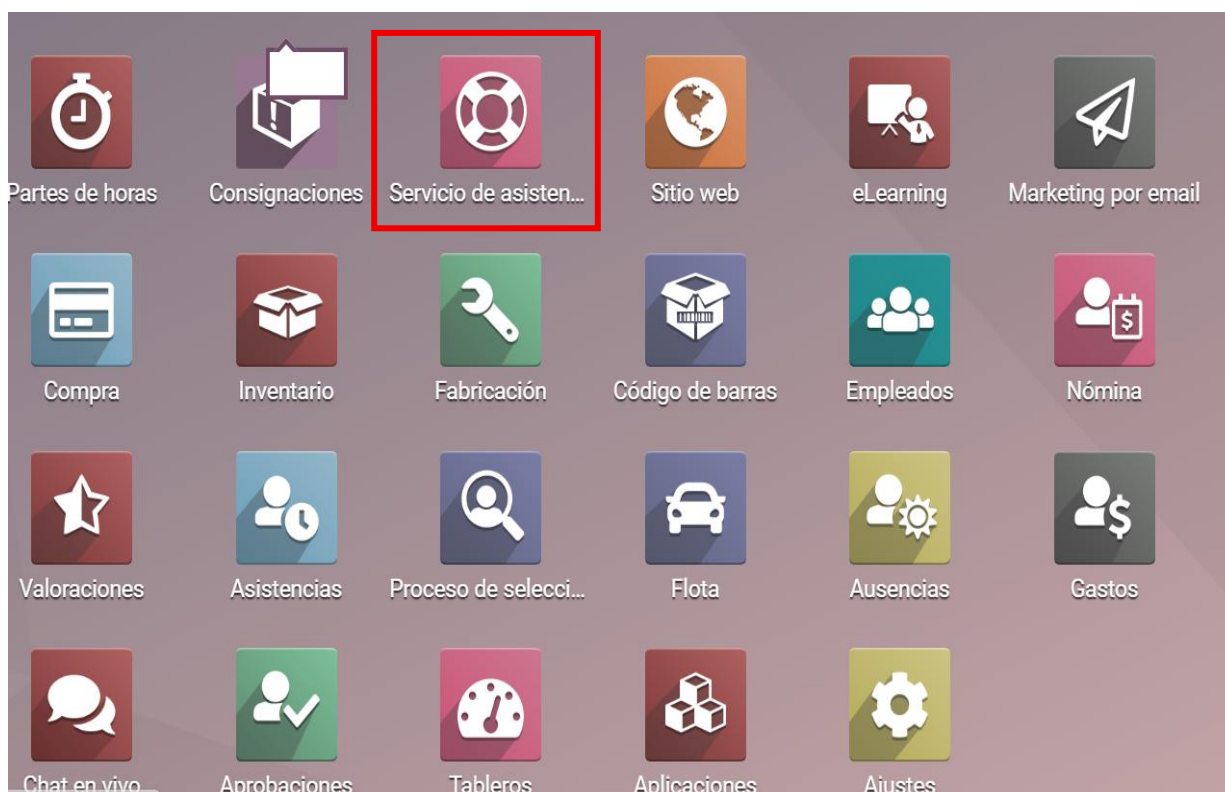
Alcance

Este módulo abarca los principios y lineamientos para la prestación del servicio de administración, promoviendo una atención eficiente, organizada, transparente y enfocada en la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos de la organización.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:17/07/2026
	NOMBRE: Servicio de asistencia administrativo		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-AD-032	Versión: 0	Página 2 de 5

Solicitud de servicio de asistencia administrativa

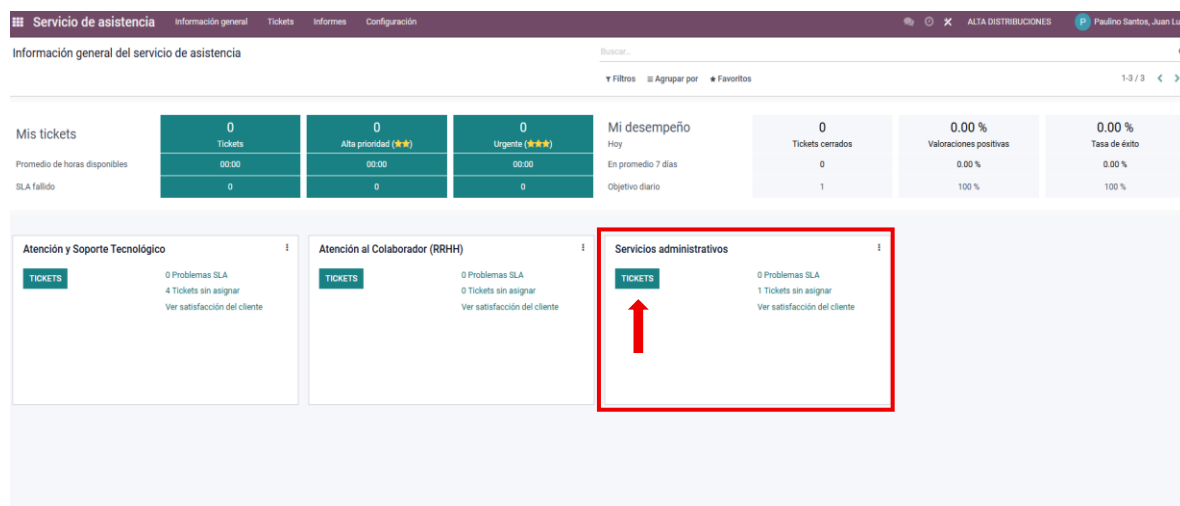
1. Acceder al módulo de servicio de asistencia



Nota: Solicitar el servicio desde **alta distribuciones**

2. Servicios administrativos

Seleccionar el **ticket** de servicios administrativos



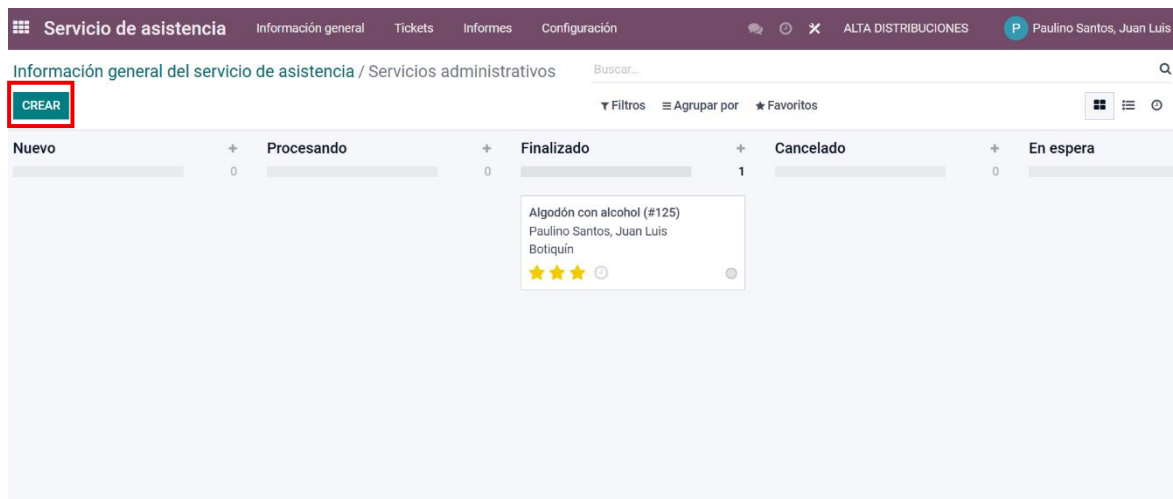
The screenshot shows the 'Servicio de asistencia' dashboard with the following components:

- Header:** Servicio de asistencia, Información general, Tickets, Informes, Configuración. User: ALTA DISTRIBUCIONES, Paulino Santos, Juan Luis.
- Information general:** Mis tickets, Promedio de horas disponibles, SLA fallido.
- Performance:** Mi desempeño (Hoy, En promedio 7 días, Objetivo diario).
- Statistics:** Tickets cerrados, Valoraciones positivas, Tasa de éxito.
- Service Categories:**
 - Atención y Soporte Tecnológico: 0 Problemas SLA, 4 Tickets sin asignar.
 - Atención al Colaborador (RRHH): 0 Problemas SLA, 0 Tickets sin asignar.
 - Servicios administrativos:** 0 Problemas SLA, 1 Tickets sin asignar. (This category is highlighted with a red box and an arrow pointing to the 'TICKETS' button).

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:17/07/2026
	NOMBRE: Servicio de asistencia administrativo		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-AD-032	Versión: 0	Página 3 de 5

3. Crear el ticket

Seleccione la opción **crear**

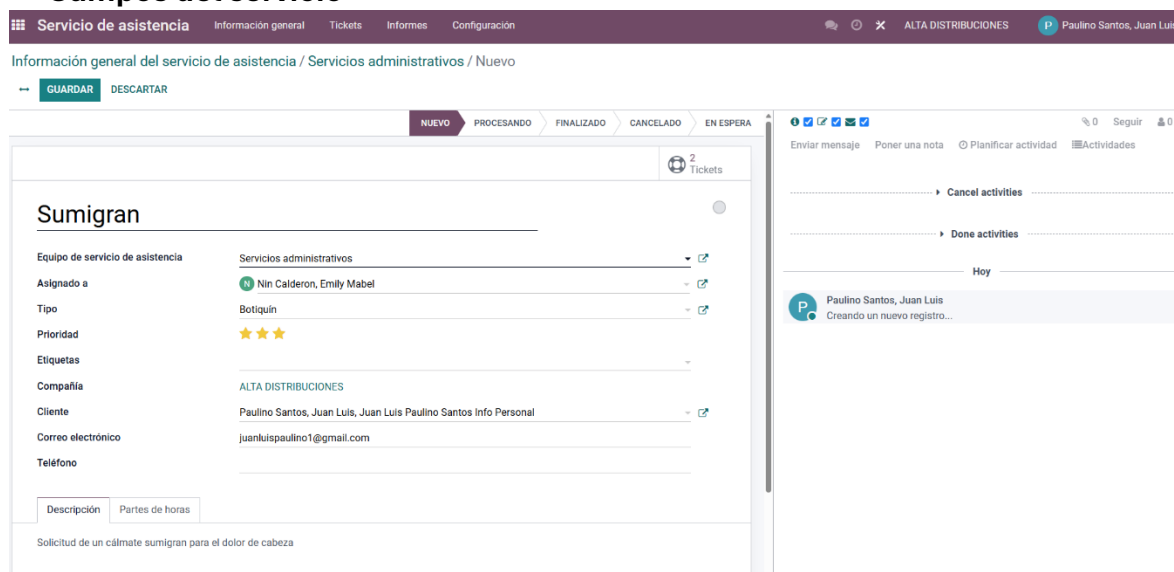


El sistema mostrará una pantalla similar a la ilustrada a continuación, donde deberá completar la información requerida para el registro de la solicitud.

4. Creación del servicio

Complete los campos solicitados con la información correspondiente siguiendo las indicaciones que se muestran a continuación.

Campos del servicio



	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:17/07/2026
	NOMBRE: Servicio de asistencia administrativo		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-AD-032	Versión: 0	Página 4 de 5

- **Equipo de servicio de asistencia:** Seleccione el equipo responsable de atender la solicitud (servicios administrativos)
- **Asignado a:** Seleccione el usuario que será responsable del servicio. (asistente administrativa)
- **Tipo:** Elija el tipo de servicio o incidencia que corresponda.
- **Prioridad:** Seleccione el nivel de prioridad según la urgencia de la solicitud.
- **Etiquetas:** Agregue las etiquetas necesarias para facilitar la clasificación y búsqueda del servicio. (opcional)
- **Compañía:** Seleccione la empresa asociada al servicio (por ejemplo: **ALTA DISTRIBUCIONES**).
- **Cliente:** Seleccione el cliente al que corresponde la solicitud.
- **Correo electrónico:** Ingrese la dirección de correo electrónico del cliente.
- **Teléfono:** Ingrese el número de teléfono de contacto del cliente.
- **Descripción:** Escriba una descripción clara y detallada de la solicitud, incluyendo el problema, los síntomas y cualquier información relevante que facilite su atención.

5. Guardar la información suministrada

Información general del servicio de asistencia

/ Servicios administrativos / Nuevo

↩ GUARDAR DESCARTAR

NUEVO

PROCESANDO

FINALIZADO

CANCELADO

EN ESPERA

Nota: Una vez guardada la información, se debe crear una actividad y asignarla a la asistente administrativa para que realice el seguimiento correspondiente de la solicitud.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión:17/07/2026
	NOMBRE: Servicio de asistencia administrativo		Fecha Alta. Act.:
	Código: IT-AD-032	Versión: 0	Página 5 de 5

Tickets / Sumigran (#127)

← EDITAR CREAR Acción 1 / 1 < >

ASIGNAR PARA MI INICIAR NUEVO PROCESANDO FINALIZADO CANCELADO EN ESPERA

2 Tickets

Sumigran

Equipo de servicio de asistencia: Servicios administrativos

Asignado a: Botiquín

Tipo: Botiquín

Prioridad: ★★★

Etiquetas:

Compañía: ALTA DISTRIBUCIONES

Cliente: Paulino Santos, Juan Luis, Juan Luis Paulino Santos Info Personal

Correo electrónico: juanlispaulino1@gmail.com

Actividades: 0 Siguiendo 2

Enviar mensaje Poner una nota **Planificar actividad**

Cancel activities

Done activities

Hoy

P Paulino Santos, Juan Luis - hace 3 minutos
Ticket creado

Una vez que toda la información esté completa, espere la respuesta de la asistente administrativa sobre el estado de la solicitud.

Servicio de asistencia Información general Tickets Informes Configuración ALTA DISTRIBUCIONES Paulino Santos, Juan Luis

Tickets Buscar...

CREAR Filtros Agrupar por Favoritos

Nuevo	Procesando	Finalizado	Cancelado	En espera
2	0	1	0	

Sumigran (#127)
Paulino Santos, Juan Luis
Botiquín
★★★★○

Vitamina C y te antigrípala (#126)
De Leon Encarnación, Merly Thay
Botiquín
★★★★○

Algodón con alcohol (#125)
Paulino Santos, Juan Luis
Botiquín
★★★★○